Mai 2011 • n°5

Entreprendre

Magazine de Beci
Brussels Enterprises Commerce & Industry

DOSSIER PME :
MON BANQUIER, TOUJOURS UN AMI ?

DOSSIER VOYAGES D'AFFAIRES :
LES GRANDS PROJETS DE BRUSSELS AIRPORT

Axel Miller & Bart Van Craeynest, Petercam :

Pas si grave, l'absence d'un «vrai» gouvernement?

www.peugeotprofessional.be

New Peugeot 508
Quality Time

PEUGEOT RECOMMANDE TOTAL Donnons priorité à la sécurité.

Visuel non contractuel. STT = Stop & Start.

NEW PEUGEOT *508* **522 € HTVA/MOIS***

DÉDUCTIBILITÉ FISCALE DE 80 %

*Offre Full Service faite par Peugeot Lease pour 48 mois/120.000 km pour une Peugeot 508 Access, e-HDi 1.6 l FAP, BMP Stop&Start, 112 ch avec Pack Fleet Navigation. Prestations comprises: amortissement et intérêts, TMC et frais d'immatriculation, taxe de circulation, assurance R.C. + (B/M 7), défense en justice et occupants, provision dégâts matériels, entretiens et réparations, remplacement des pneus, véhicule de remplacement catégorie A, assistance à la route. Offre réservée aux sociétés (HTVA), valable du 2 au 31 mai 2011, sous réserve de modifications du prix catalogue, des assurances ou des taxes et d'acceptation du dossier par PSA Finance Belux SA, rue de l'Etoile 99, 1180 Bruxelles. Visuel non contractuel.

PEUGEOT PROFESSIONAL

CONSOMMATION MIXTE : 5,5 L/100 KM - ÉMISSION CO_2 : 115 G/KM

© Reporters

Jean-Claude Daoust,
président de BECI

Bruxelles: région à part entière ou pas?

Bruxelles: région à part entière ou pas? La question se pose et contrairement à ce que d'aucuns peuvent penser, elle n'est pas tranchée. Récemment, le gouvernement flamand par la voix de son ministre-président Kris Peeters a déclaré que Bruxelles n'était pas une région à part entière et qu'elle n'avait pas vocation à l'être. Estimant qu'elle devait avoir un statut de ville –Région, «un peu en dessous» de la Région flamande et de la Région wallonne.

En d'autres termes, Bruxelles serait, en quelque sorte une sous-région, dont les compétences se borneraient à être territoriales et qui serait cogérée par les 2 principales communautés linguistiques du pays. C'est déjà un peu la situation et le sentiment que partagent les Bruxellois actuellement. Un simple exemple: là où dans les autres régions, on légifère par décret ; à Bruxelles, c'est par ordonnance.

Dans les faits, les communautés flamandes et françaises jouent un rôle important dans la Région de Bruxelles-Capitale. Notamment en ce qui concerne l'enseignement. Une matière stratégique pour l'avenir de Bruxelles, dont la population, rappelons-le, est la plus jeune du pays et où la démographie est la plus dynamique.

Que Bruxelles doive accomplir davantage d'efforts dans les domaines de l'enseignement et de la formation, nul le conteste. C'est une priorité, si pas la priorité. Mais encore faut-il que nous disposions des compétences et financement en la matière. Mettre sur pied un enseignement bilingue est une excellente idée mais si les deux communautés ne s'asseyent pas autour la table pour en discuter, nous risquons d'attendre longtemps.

Si l'on veut responsabiliser Bruxelles, il convient que la Région bruxelloise ne soit pas considérée par les autres régions comme une sous-région mais bien comme une région à part entière. Simplifier et clarifier le fonctionnement des institutions à Bruxelles ne peut qu'augmenter la cohérence et l'efficacité des politiques que nous devons mener, entre autres, pour l'emploi. Et bénéficier à terme à l'ensemble du pays, toutes régions et communautés confondues.

BRUSSELS, ENTERPRISES, COMMERCE & INDUSTRY

1 Edito

4 Enjeux: Entretien Axel Miller & Bart Van Craeynest, Petercam: Pas si grave, l'absence d'un «vrai» gouvernement?

6 Enjeux: La Belgique est-elle en train de perdre son indépendance commerciale?

10 Enjeux: Rencontre entre Pierre Alain De Smedt (FEB) et Jean-Claude Daoust (BECI): «Il faut former, former, former!»

12 Enjeux:Réseaux sociaux: comment faire connaître votre entreprise?

16 Event: BECI Executive Interviews

18 Event: BECI goes to London

22 Enjeux: Qu'est-ce qui se cache derrière le marquage «CE» de l'Union européenne?

24 Espace membres

36 Enjeux: 16 nouvelles entreprises «écodynamiques»

61 Bloc-notes

62 Demandes d'admission

L'ENTREPRISE AU QUOTIDIEN

32 Boîte à Outils: un bilan bien équilibré

33 Bizzbox News

DOSSIER PME

39 Financement des entreprises

42 Entreprises de babyboomers à céder

44 Le statut légal des indépendants: Démêler le faux du vrai

46 Entretien avec Philippe Rogge: directeur général Belux de Microsoft

51 Motivation des travailleurs: Des RH en mode flexible

DOSSIER VOYAGES D'AFFAIRES

54 Les grands projets de Brussels Airport

56 Voyager par temps de crise

59 Rail: Thalys et Eurostar se portent bien

60 Les surprises des Hôtels

Partenaires structurels de Beci

Deloitte. Electrabel GDF SUEZ PARTENA HR ING belgacom securex SUEZ mensura proximedia Microsoft

Entreprendre

Entreprendre est le mensuel de Beci (Chambre de Commerce & Union des Entreprises de Bruxelles)

Editeur responsable
Olivier Willocx ow@beci.be

Avenue Louise 500 • 1050 Bruxelles
T +32 2 648 50 02 • F +32 2 640 93 28
www.beci.be

Rédaction
Responsable: Roel Veyt rv@beci.be

Collaborateurs: Sylvie Cousin • Jacqueline Remits • Patrick Anspach • Guy Van den Noortgate • Frédéric Wauters

Production & Abonnements
Design: Megalunatriumviraat
Graphisme – Impression: DB Print
Traduction: Pascale Swaelens, Wouter Devriese et Data Translations International
Photos de couverture: Danny Gys/Reporters

Tous droits réservés – Reproductions interdites sans autorisation écrite de l'éditeur

Abonnements
Prix: 80 € pour 10 numéros + Who's who Beci.
Infos: rv@beci.be • T 02 563 68 53

PUBLICITÉ
Entreprendre/Dynamiek est lu chaque mois par plus de 21.000 décideurs.
Tirage moyen par numéro : 13.130 ex.

Infos et réservations:
Geneviève N. Juste • T 02 537 60 31
F 02 534 86 22 • genevieve.n@skynet.be
Véronique Legein •T 02 763 18 19
F 02 772 54 22 • vl@beci.be

NOS PROCHAINS DOSSIERS
Entreprendre – Dynamiek

JUIN 2011
• RESSOURCES HUMAINES

SEPTEMBRE 2011
• OUTSOURCING & FACILITY MANAGEMENT
• ENERGIE

PEFC 10-32-2225

ACCREDITED CCI BELGIUM

PRINTED ON TCF PAPER

Beci = Chambre de Commerce / Kamer van Koophandel & Union des Entreprises de Bruxelles / Verbond van Ondernemingen te Brussel

KBC
Banque & Assurance

Derrière chaque chargé de relations PME de KBC veillent neuf autres experts professionnels.

Un chargé de relations PME chez KBC connaît parfaitement votre entreprise. C'est pourquoi nous veillons aussi à ce qu'il s'agisse toujours de la même personne et à ce que vous n'ayez pas à tout bout de champ affaire à quelqu'un d'autre. Lorsqu'un lien a été tissé, nous souhaitons aussi l'entretenir. Mais comme on ne peut pas tout savoir, ce chargé de relations PME dispose d'un réseau d'experts. Et il partage ce réseau avec vous. Pour vos besoins d'assurances spécifiques, il forme un duo solide avec votre agent d'assurances local. De cette façon, ils assistent et protègent votre entreprise. De la manière qui convient : rapidement et efficacement.

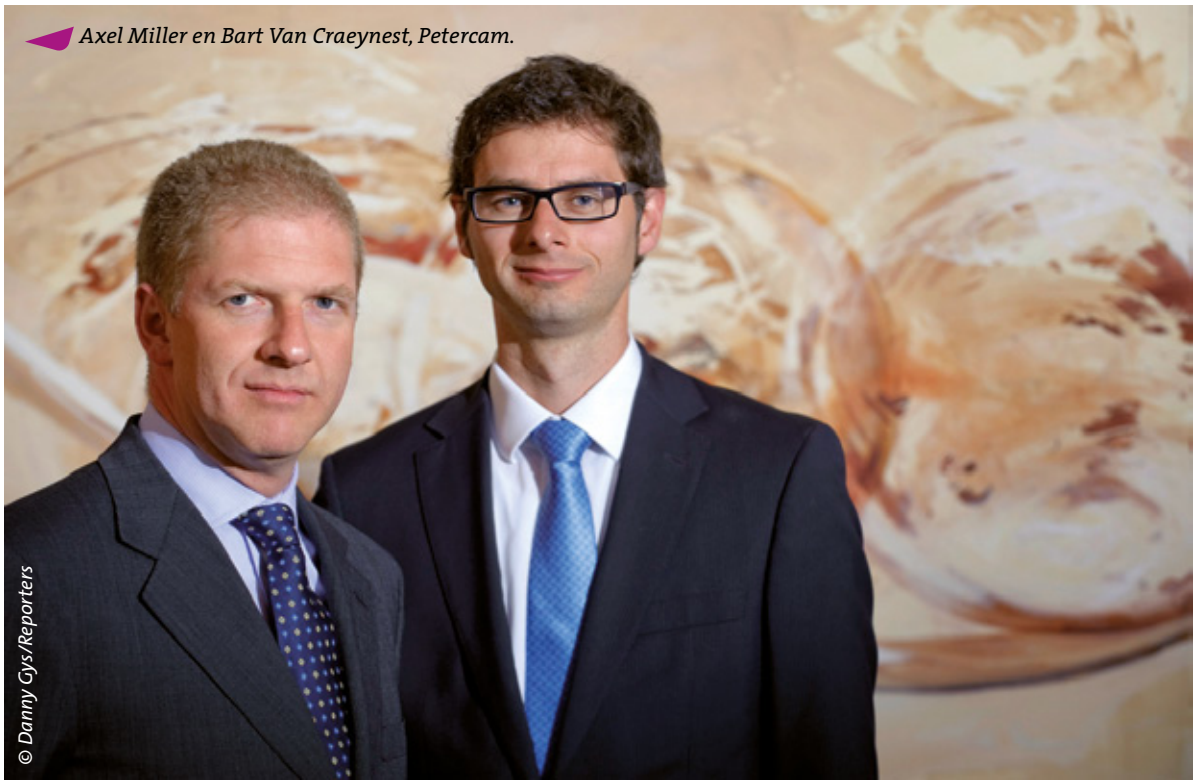
Nous parlons la même langue.

kbc.be/entreprendre

ENTRETIEN AXEL MILLER & BART VAN CRAEYNEST, PETERCAM

Pas si grave, l'absence d'un «vrai» gouvernement?

Plus de 300 jours après les élections, la Belgique doit toujours se contenter d'un gouvernement en affaires courantes. Pour Axel Miller, Président du comité de direction de Petercam, et Bart Van Craeynest, Chief Economist chez Petercam, cela ne pose guère de problèmes, en tout cas à court terme. Pas plus que le récent sauvetage du Portugal, la hausse des prix du pétrole et celle des taux d'intérêt. Tout irait donc pour le mieux?



Axel Miller en Bart Van Craeynest, Petercam.

© Danny Gys/Reporters

Malgré le blocage politique actuel, Axel Miller et Bart Van Craeynest se montrent modérément optimiste pour les mois à venir. «Nous profitons actuellement de la reprise allemande, car la Belgique exporte énormément vers ce pays. Tant que la reprise allemande ne s'essoufle pas, nous devrions donc bénéficier d'une conjoncture positive. La dégradation de la situation du Portugal et les menaces qui pèsent sur l'Espagne ne devraient pas non plus nous affecter outre mesure. Les risques éventuels pour la dette belge sont déjà depuis longtemps intégrés dans les prix, et le spread actuel de 80 points de base entre la dette belge et la dette allemande reste tout à fait acceptable.»

Facteurs de risque sous contrôle

Pour Miller et Van Craeynest, la Belgique jouit en ce moment d'une situation économique stable. «Les principaux risques qui pèsent sur le pays sont sous contrôle. Le déficit de nos finances publiques est pour l'instant plus modeste que celui de nombreux autres pays européens. Notre marché immobilier a bien résisté à la crise et n'est actuellement pas surévalué. Nous ne risquons donc pas de voir ce marché s'effondrer brusquement. Quant à nos banques, mis à part Dexia, sur laquelle subsistent des incertitudes, elles semblent toutes se remettre peu à peu de la crise financière.» La crise portugaise ne semble pas non plus émouvoir Bart Van Craeynest, le Chief Economist chez

> *«Le fonds de vieillissement, pour moi, n'a jamais été plus qu'une opération de marketing.»*
>
> *Bart Van Craeynest, Chief Economist chez Petercam*

Petercam. «Nous ne sommes pas les suivants sur la liste: après le Portugal, ce sont d'abord l'Espagne, puis l'Italie, qui sont les plus menacés. La Belgique n'arrive qu'après. Et tant nos finances publiques que notre secteur bancaire sont en bien meilleur état que celles de ces pays! Encore une fois, à court terme, tout cela ne devrait pas nous inquiéter outre mesure.»

Une grenouille dans une casserole

Sur le long terme, cependant, Bart Van Craeynest se montre nettement plus pessimiste. «Faute de mesures structurelles pour redresser la situation, le vieillissement de la population et les rigidités du marché du travail finiront à terme par plomber l'économie du pays. Le drame, c'est que pour l'instant nous pouvons encore «tenir» sans que cela ait trop de conséquences dans l'immédiat. Mais nous sommes exactement dans la situation de la grenouille qu'on a placée dans une casserole sur le feu. Pour peu que l'eau se réchauffe progressivement, la grenouille ne se rendra pas compte de l'augmentation de température, et mourra littéralement à petit feu», illustre notre interlocuteur. «La problématique des pensions, cela fait des années qu'on en parle, et des décennies qu'il aurait fallu agir. Le peu de mesures qui ont été prises jusqu'ici ont été timides et peu efficaces. Le fonds de vieillissement, pour moi, n'a jamais été plus qu'une opération de marketing. Il n'a jamais constitué un fonds dans lequel l'Etat aurait pu puiser pour payer les pensions. Puisqu'il était uniquement investi en obligations de l'Etat belge, il n'a jamais été autre chose qu'une dette de l'Etat envers lui-même, et non pas un véritable fonds de réserve comme cela a été présenté. Quant au Pacte des générations, la version originale a été tellement diluée qu'il n'a quasi aucune efficacité. Par ailleurs, il était censé constituer un premier pas facile avant une série de mesures plus drastiques. Inutile de préciser que ces mesures n'ont jamais été prises. Or, 2010 a marqué un tournant: c'est le début du départ à la retraite de la génération du «baby-boom». Désormais, les problèmes vont s'aggraver un peu plus chaque année.» Reste donc à savoir combien de temps le pays pourra «tenir» sans réformes structurelles. «Et pour de telles réformes, il faudra un gouvernement fort capable de prendre des mesures impopulaires. Ce qui n'a par exemple pas été le cas du dernier gouvernement de plein exercice», ajoute notre interlocuteur. «Sans compter que ces réformes devront être introduites graduellement et donc verront leurs effets étalés dans la durée.» Autant de raisons pour s'inquiéter de l'avenir, même s'il est difficile de déterminer avec précision quand la situation deviendra intenable.

Hausse des taux: un danger?

Selon Bart Van Craeynest, la récente hausse des taux d'intérêt décidée par la Banque Centrale Européenne (BCE) pourrait avoir des conséquences négatives sur l'économie belge. «D'un côté, les marchés s'attendaient à cette hausse, car la BCE a indiqué son intention de faire revenir les taux d'intérêt aux alentours de 2,5% à 3% d'ici la fin de l'année 2012», explique-t-il. «De l'autre côté, cependant, les taux d'intérêts plus élevés pourraient indirectement nous affecter. En effet, l'euro s'est fortement apprécié ces derniers temps, et risque de prendre encore de la valeur. Nous exportons assez peu hors de la zone euro, mais c'est par contre le cas de notre principal client, l'Allemagne. Si la hausse de l'euro pénalise les exportations allemandes, nous risquons donc d'en subir les conséquences par ricochet.»

> *«Le vieillissement de la population et les rigidités du marché du travail finiront à terme par plomber l'économie du pays. Le drame, c'est que pour l'instant nous pouvons encore «tenir» sans que cela ait trop de conséquences dans l'immédiat. Mais nous sommes exactement dans la situation de la grenouille qu'on a placée dans une casserole sur le feu. Pour peu que l'eau se réchauffe progressivement, la grenouille ne se rendra pas compte de l'augmentation de température, et mourra littéralement à petit feu.»*
>
> *Bart Van Craeynest, Chief Economist chez Petercam*

Pétrole stabilisé

Les prix pétroliers, quant à eux, devraient se maintenir au niveau actuel au cours des prochains mois. En effet, les troubles politiques dans les pays arabes n'affectent pour l'instant que de petits producteurs. La Lybie, par exemple, n'exporte que 1,5 millions de barrils par an. «Comme, simultanément, la demande baisse dans les pays asiatiques suite à la politique monétaire restrictive mise en oeuvre par leurs banques centrales, la pression sur les prix reste modérée», explique notre interlocuteur. «Voilà pourquoi je pense que les prix pétroliers resteront à leur niveau actuel. Pour qu'ils repartent à la hausse, il faudrait que la situation dégénère en Arabie Saoudite, en Iran ou en Irak. Les prix pourraient alors grimper au-delà des 150 dollars le barril, et dépasser les pires niveaux de 2008.»

Japon: effets à long terme

La catastrophe nucléaire au Japon n'aura-t-elle pas d'effets sur les prix pétroliers? «Certainement pas à court terme», rétorque notre interlocuteur. «Par contre, si cela entraîne à terme un abandon de l'énergie nucléaire, les prix du gaz et du pétrole pourraient à terme se retrouver sous pression, car l'énergie nucléaire alimente 15% de la production d'électricité mondiale. Pour la Belgique, par contre, l'effet d'un abandon du nucléaire serait nettement plus problématique, car il représente 56% de la production. Si nous ne construisons pas de nouvelles centrales, cela nous forcera à importer plus d'électricité. Perdre le contrôle de notre production risque d'entraîner une hausse des prix. Mais construire de nouvelles centrales est une décision qui doit être mûrement réfléchie: nous dépendons de l'étranger pour notre approvisionnement en énergie, et il faudra tenir compte d'un certain équilibre entre les sources pour éviter de devenir, par exemple, trop dépendants de la Russie. Mais cela nous ramène à ma remarque du début: il faut un gouvernement capable de prendre des décisions. Pour l'instant, la situation reste gérable, mais à long terme elle pourrait sérieusement se détériorer.»

Frédéric Wauters

ETUDE

La Belgique est-elle en train de perdre son indépendance commerciale?

Economiste de renom, le professeur Leo Sleuwaegen nous éclaire régulièrement par ses rapports très éclairants sur l'évolution de la situation économique de notre pays. Et le moins que l'on puisse dire, c'est que la dernière étude qu'il vient de publier sur le thème de la dépendance de notre pays vis-à-vis de l'étranger ne pousse guère à l'optimisme...

© Pascal Broze/Reporters

Dans quelle mesure l'économie belge peut-elle s'affranchir des économies des pays avec lesquels elle a tissé des relations commerciales?

Après s'être penché sur la stratégie d'internationalisation et les performances des petites et moyennes entreprises belges à la fin de l'année 2010, c'est en quelque sorte le thème de l'indépendance commerciale de la Belgique que Leo Sleuwaegen, professeur à la Vlerick Management School et à la KUL, s'est attaché à éclaircir pour le compte du ministère des Affaires étrangères.

En particulier, l'économiste a tenté de répondre à une question qui n'est finalement peut être pas très éloignée de la question qu'il s'est posée lorsqu'il a abordé l'étude consacrée à la stratégie d'internationalisation et aux performances des petites et moyennes entreprises belge: dans quelle mesure l'économie belge peut-elle s'affranchir des économies des pays avec lesquels elle a tissé des relations commerciales? Une question qui mérite d'être posée, en particulier vis-à-vis de ses voisins les plus proches vers lesquels la majorité de ses échanges semblent se concentrer.

Une part de marché à l'export qui n'a cessé de fondre entre 1995 et 2009

Dans ses constats, Leo Sleuwaegen constate que la Belgique figure parmi les pays plus globalisés au monde. Quant à son taux d'ouverture commerciale, il est parmi les plus élevés de la zone OCDE. Les investissements étrangers y jouent un rôle prépondérant puisqu'ils concernent 50% de l'embauche et près de 60% des dépenses en recherche et développement.

Autre grande caractéristique de notre pays: il est très dépendant en ce qui concerne les approvisionnements énergétiques: en 2008, nous devions importer 80% de notre énergie alors que la moyenne des taux d'importation des 27 pays de l'Union n'atteignait que 55%. Dans le même temps, notre part de marché à l'exportation n'a jamais cessé de diminuer. Entre 1995 et 2008, celle-ci a accusé un recul de près de 30% en passant de 2,92% en 1995 à seulement 2,1% en 2009.

Vous voulez céder ou reprendre une entreprise ? Mais comment vous y prendre ?

Pourquoi céder ou reprendre une société ? Comment déterminer la valeur d'une entreprise ? De quels aspects juridiques, sociaux et fiscaux devez-vous tenir compte ? Dexia apportera des réponses pertinentes à ces différentes questions. Nous vous guiderons et vous conseillerons de A à Z, avec un service adapté à vos projets professionnels et privés.
Prenez rendez-vous avec votre personne de contact dédiée ou découvrez-en plus sur *www.dexia.be/ceder-reprendre*

ensemble, à l'essentiel

DEXIA

Dexia Banque SA, Boulevard Pachéco 44, 1000 Bruxelles – IBAN BE23 0529 0064 6991 – BIC GKCC BE BB – RPM Bruxelles TVA BE 0403.201.185 – FSMA n° 19649 A.

- La France est et reste notre principal partenaire
- La Belgique reste un partenaire très important de la Russie en raison de la contribution de ce pays à notre approvisionnement énergétique
- Sur le moyen terme, le professeur Leo Sleuwaegen pronostique surtout une montée en puissance de la Chine et du Brésil vis-à-vis de notre pays en ce qui concerne le commerce et les investissements
- L'importance de la Turquie va sans doute augmenter dans notre balance commerciale dans les prochaines années

Montée en puissance annoncée de la Chine et du Brésil

La situation n'est guère plus réjouissante du point de vue des nouveaux projets d'investissement étrangers puisqu'entre 2005 et 2009, un indice publié par Ernst & Young nous apprend que ceux-ci ont baissé de quelque 20%. On découvre également que les projets développés sont de moindre importance et, toujours de ce point de vue, que les pays de la zone BRIC brillent par leur absence en Belgique.

Aux yeux de l'économiste, la situation ne devrait guère changer à court ou à moyen terme. Jusqu'en 2014, la Belgique doit s'attendre à rester dépendante des pays voisins pour tout ce qui concerne le commerce et les investissements. Sur le moyen terme, et toujours du point de vue de la dépendant de la Belgique à l'égard des pays tiers, Leo Sleuwaegen pronostique surtout une montée en puissance de la Chine et du Brésil vis-à-vis de notre pays en ce qui concerne le commerce et les investissements. A côté des pays de la zone BRIC (Brésil-Russie-Inde-Chine), le professeur de la Vlerick Management School pressent par ailleurs une montée en puissance de la Turquie.

L'Italie, la Russie, la Chine et la Turquie à surveiller attentivement

Toujours selon le professeur Leo Sleuwaegen, le risque économique qui est lié aux relations commerciales établies avec les pays voisins reste relativement faible en Belgique. Toutefois, en raison du poids très élevé que représentent ces pays dans notre balance commerciale, il demeure important d'y accorder toute l'attention nécessaire. Selon le professeur de la Vlerick Management School, c'est particulièrement vrai pour l'Italie, la Russie, la Chine et la Turquie qui affichent des perspectives de risques qui méritent toute notre attention.

La France est et reste notre principal partenaire

D'un point de vue économique, force est de constater que les voisins proches de la Belgique comme la France et les Pays-Bas continuent à jouer un rôle prépondérant dans notre économie. Contrairement à une idée reçue, les nouveaux grands marchés comme la Chine ne constituent pas (encore?) l'eldorado pour nos exportateurs. Tout au moins n'ont-ils pas encore réussi à en exploiter l'énorme potentiel.

Selon les estimations rapportées par le professeur Sleuwaegen, si l'on considère que la France représente un index de 100, les Pays-Bas suivent de près avec un score de 97,17, puis vient l'Allemagne avec un index qui descend déjà à 64,99%, les Etats-Unis avec un score de 53,23%, le Royaume-Uni (49,97%), l'Italie (45,11%), la Russie (36,45%), l'Espagne (28,14%), le Luxembourg (24,35%) et enfin la Chine qui ferme le classement du top dix avec un score de 19,45%.

Rôles importants des Etats-Unis, de la Chine et de la Russie

Lorsqu'on considère le top dix des pays vers lesquels nous exportons, on trouve trois pays situés en dehors de l'Union européenne: les Etats-Unis, la Chine et la Russie. Selon l'analyse de Leo Sleuwaegen, le premier pays est et restera à moyen terme un partenaire économique important en termes de commerce, mais aussi en termes d'investissements et de transferts dans le de domaine de la recherche et du développement. Leo Sleuwaegen évoque aussi le rôle de la Chine qui figure un futur partenaire montant de la Belgique. Enfin, la Belgique reste un partenaire très important de la Russie en raison de la contribution de ce pays à notre approvisionnement énergétique.En dehors du top dix des pays avec lesquels les liens sont importants en volume, Leo Sleuwaegen relève également la place de choix occupée par l'Iran, la Tchéquie et la Turquie avec une attention plus marquée du professeur pour ce dernier pays en raison de l'importance qu'il va sans doute prendre dans notre balance commerciale dans les prochaines années.

Top 25 des pays économiquement important pour la Belgique

Rang	Pays	Indices des Scores
1	France	100,00
2	Pays-Bas	97,17
3	Allemagne	64,99
4	Etats-Unis	53,23
5	Royaume-Uni	49,97
6	Italie	45,11
7	Russie	36,45
8	Espagne	28,14
9	Luxembourg	24,35
10	Chine	19,45
11	Norvège	19,10
12	Turquie	17,83
13	Suisse	14,52
14	Pologne	14,10
15	Japon	12,89
16	Suède	12,58
17	Inde	12,17
18	Iran	11,56
19	Irlande	11,49
20	Brésil	10,98
21	Grèce	9,96
22	Tchéquie	9,19
23	Autriche	8,54
24	Danemark	6,92
25	Algérie	6,34

Qui est Leo Sleuwaegen?

Leo Sleuwaegen est professeur en Management, Stratégie et Innovation à l'université catholique de Leuven. Il assure par ailleurs la direction du programme de MAB de la Vlerick Leuven Gent Management School et est professeur à temps partiel à l'université Erasme de Rotterdam. Il a été récemment promu professeur invité de l'université de Californie à Irvine, de l'université Bocconi à Milan , de l'université de Paris I et de l'université de New-York. En tant qu'expert, il a déjà travaillé pour la Commission européenne, pour la Banque Mondiale, l'OCDE, les Nations-Unies, les gouvernements belge et flamand ainsi que pour de grandes compagnies multinationales.

“Service, qualité et fiabilité, c’est ça Fujitsu.”
Bart Peers,
directeur des opérations, Van Oirschot.
Bart Peers, directeur des opérations, Van Oirschot.
Rik Vanbrabandt, SPHINX-IT, Partenaire Officiel Fujitsu.

Les entreprises solides se distinguent par la qualité de leurs produits, le service qu’elles fournissent et la fiabilité de leur gestion d’entreprise. Bart Peers, directeur des opérations pour un important grossiste en appareil de chauffage et de ventilation, travaille depuis des années avec Rik Vanbrabandt de chez SPHINX-IT, un Partenaire Fujitsu. Cette longue collaboration s’est formée sur base d’une confiance mutuelle qui s’est vue renforcée par la **technologie élaborée et les solutions TIC intelligentes d’économie d’énergie proposées par Fujitsu**. Grâce à sa remarquable vision de l’entreprise durable et aux services TIC de haute qualité qu’elle fournit aux petites, moyennes et grandes entreprises, Fujitsu s’est hissée à la quatrième place du classement mondial. Surfez sur **http://be.fujitsu.com/fr/onlinepromo** et découvrez tout ce que Fujitsu peut apporter à votre entreprise.

shaping tomorrow with you

FUJITSU

RENCONTRE ENTRE PIERRE ALAIN DE SMEDT (FEB) ET JEAN-CLAUDE DAOUST (BECI)

«Il faut former, former, former!»

Discussion à bâtons rompus entre le nouveau président de la FEB, Pierre Alain De Smedt, et le président de BECI, Jean-Claude Daoust, lui-même ancien président de la Fédération des entreprises de Belgique. «Le problème, c'est le manque de qualifications. C'était vrai hier, cela l'est encore davantage aujourd'hui. Quand on sait que nous sommes confrontés à une démographie explosive à Bruxelles et que l'on manque d'écoles. Il faut former, former, former.»

© Danny Gys/Reporters

Pierre Alain De Smedt, le nouveau président de la FEB, et Jean-Claude Daoust, le président de BECI.

Pierre Alain De Smedt et Jean-Claude Daoust. Les deux hommes se connaissent bien, s'apprécient et affichent un parcours qui se croise en matière d'organisations patronales. Le premier a ainsi été président de l'UEB dans les années 1980 avant d'occuper la présidence aujourd'hui de la FEB alors que le second, a été l'antépénultième président de cette même fédération avant de présider BECI. C'est dire si les deux présidents connaissent bien les arcanes professionnels, tant sur la scène que dans les coulisses. Après avoir souri au rappel de quelques souvenirs communs, ils ont entamé leur discussion en évoquant Bruxelles. «Il y a 25 ans, se rappelle Pierre Alain De Smedt, Bruxelles commençait à émerger comme région et déjà nous devions nous faire respecter des autres régions. C'était l'époque où la régionalisation a amené la création de fédérations régionales comme l'UEB, la VOKA et l'UWE. On ne soulignera jamais assez la force économique que représentent les entreprises bruxelloises. On le constate tous les jours.» Le président de BECI ne peut qu'acquiescer à ce constat. Dans la foulée, le successeur de Thomas Leysen, quitte la capitale pour «monter» au fédéral et à l'international: «Le rôle de la FEB est centré sur le fédéral qui est notre interlocuteur privilégie comme on l'a encore vu pour le récent AIP. Mais il ne faut pas négliger notre rôle de représentation à l'étranger. Nous participons constamment à de nombreuses missions commerciales.»

Présence à l'international

Le nouveau président de la FEB évoque ensuite le récent voyage qu'il a effectué lors de la dernière mission princière qui s'est déroulée en Russie:
«J'ai éprouvé un immense plaisir à constater que les différentes régions ont parlé d'une même voix lors de cette mission. C'est très encourageant d'autant que s'il y a bien un moment où nous devons unir nos forces, c'est à l'exportation.» Efforts récompensés car les entreprises présentes ont déjà engrangé une vingtaine de contrats avec des sociétés russes. «Le rôle international que joue la FEB est indéniable mais il ne faut pas oublier qu'elle est également de plus en plus concernée ces dernières années par l'Europe, intervient Jean-Claude Daoust. Les matières européennes sont devenues progressivement essentielles pour la Belgique. Une réglementation sur deux dans notre pays est de nature européenne. De ce point de vue, la FEB est très proche des institutions européennes et entretient des contacts réguliers avec le commis-

saire belge.» Et Pierre Alain De Smedt de mettre l'accent sur l'importance de l'attractivité de notre pays afin d'attirer des investisseurs étrangers. «C'est très vrai pour entreprises issues des pays BRIC», insiste-t-il. Les deux présidents soulignent aussi la capacité d'étude et de réflexion ainsi que les compétences diverses (européennes, fiscales, sociales, juridiques, etc.) dont dispose la FEB. «Il est important qu'on ne duplique pas ces compétences. C'est un risque quand il y a multiplications d'organisations. BECI est un peu le contre-exemple puisqu'elle est née du rapprochement de l'UEB et de la Chambre de Commerce, note Pierre Alain De Smedt. Il ne faut pas forcer des regroupements mais travailler en bonne entente et éviter les doubles emplois.»

«Par rapport à l'AIP, je comprends parfaitement que l'on ne soit pas d'accord; en revanche, je n'accepte pas que l'on bloque les gares pour manifester son mécontentement. D'autant que je le répète c'est un très bon accord avec notamment de réelles avancées en qui concerne le statut ouvriers –employés.»

Pierre Alain De Smedt, président de la FEB

L'AIP: un très bon accord

Après cet intermède international, retour au national avec l'accord interprofessionnel qui vient d'être entériné par le gouvernement. Un gouvernement en affaires courantes qui «continue à gouverner et travailler très sérieusement», pointe le président de la FEB. «Le problème avec l'indexation automatique, poursuit-il, c'est qu'elle n'est pas perçue par les salariés comme une réelle augmentation mais comme quelque de chose de normal. En d'autres termes pour ces derniers, elle équivaut à zéro. Et donc, on commence à discuter augmentation après avoir réglé la question de l'index. Par rapport à l'AIP, je comprends parfaitement que l'on ne soit pas d'accord ; en revanche, je n'accepte pas que l'on bloque les gares pour manifester son mécontentement. D'autant que je le répète c'est un très bon accord avec notamment de réelles avancées en qui concerne le statut ouvriers –employés.» Jean-Claude Daoust opine. Et de dénoncer un raisonnement de clocher de la part des syndicats, même, s'ils comprennent bien la stratégie des organisations syndicales. «Il est primordial de conserver l'harmonie, ajoute le président de BECI, afin d'assurer la compétitivité de nos entreprises. Car c'est elle qui, à terme, va garantir la pérennité de l'emploi.» Même si tous les différents secteurs ne sont pas tous exposés de la même manière à la conjoncture économique. «Nous avons encore un énorme travail de communication à effectuer», reconnaît Pierre Alain De Smedt.

Formation en alternance

Alors que les entreprises sortent de la crise et sont à recherche de compétences variées, une grande partie d'entre-elles ne les trouvent pas. C'est d'autant plus criant à Bruxelles où l'on compte une grande partie de personnes au chômage. «Le problème, c'est le manque de qualifications. C'était vrai hier, cela l'est encore davantage aujourd'hui. Pour remédier à cette situation qui ne s'est pas améliorée au fil des années, il faut insister sur la formation, martèle Jean-Claude Daoust. Quand on sait que nous sommes confrontés à une démographie explosive à Bruxelles et que l'on manque d'écoles. Il faut former, former, former.» Des propos que son homologue soutient totalement et qui propose une solution qui fonctionne remarquablement en Allemagne et que de nombreux entrepreneurs appellent de leurs vœux: la formation en alternance – une moitié du temps à l'école, une moitié du temps en entreprise. «Cela marche parfaitement chez les Allemands, explique Pierre Alain De Smedt. Pour information, la formation en alternance concerne 7.000 stagiaires chez Siemens en Allemagne. Mais il y a des freins tant chez les patrons que parmi les syndicats. Les premiers soulignent les contraintes juridiques concernant l'embauche des stagiaires en Belgique (obligation de les engager) ; les seconds sont assez réticents à employer des stagiaires en période de crise arguant que c'est une main-d'œuvre bon marché pour les entreprises. C'est une des matières sur laquelle j'entends travailler durant ma présidence mais il faut reconnaître que c'est un sujet complexe à traiter.»

«Il est primordial de conserver l'harmonie, afin d'assurer la compétitivité de nos entreprises. Car c'est elle qui, à terme, va garantir la pérennité de l'emploi.»

Jean-Claude Daoust, président de BECI

Un regard positif

Jean-Claude Daoust et Pierre Alain De Smedt ont achevé leur discussion en parlant de leur passion commune qu'est l'entreprise. Et sur le fait que l'on doive être attentif à l'image que notre pays donne de lui à l'étranger pour le moment. Même si les observateurs étrangers semblent avoir maintenant compris que nous ne sommes pas totalement dénués de gouvernement. Et de plaider pour ne compliquer davantage notre système administratif et institutionnel. «Allez donc expliquer à un patron de multinationale que son entreprise va être traitée différemment selon qu'elle soit localisée à Bruxelles, Louvain ou Wavre», lance Pierre Alain De Smedt. Jean-Claude Daoust conclut en souhaitant que «nous portions un regard plus positif sur nous mêmes. Nous sommes trop modestes et nous nous dénigrons trop souvent. Nos entreprises sont très performantes et nous devons mieux vendre nos compétences.»

Propos recueillis par
Guy Van den Noortgate

RÉSEAUX SOCIAUX

Comment faire connaître votre entreprise

Communiquer efficacement sur Facebook, LinkedIn, Twitter, YouTube, c'est un plus pour un starter. Mais comment s'y retrouver dans les médias sociaux? Et comment bien les utiliser? Réponses au cours d'une table ronde organisée par Start Your Business et ING lors de la dernière édition du Salon Entreprendre.

Une table ronde a été organisée par Start Your Business et ING lors de la dernière édition du Salon Entreprendre. © David Plas.

Comment s'y retrouver dans les médias sociaux comme Facebook, Youtube, Linkedin et Twitter?

En Belgique, 4 millions de personnes utilisent Facebook, soit 38 % de la population. Deux internautes sur trois sont membres de ce réseau social et 63 % d'entre eux visitent le site au moins une fois par jour. 23 % du temps passé sur Internet l'est sur les réseaux sociaux et les blogs. De moins en moins d'internautes visitent les sites web des marques et entreprises. Les consommateurs font d'abord confiance aux avis et recommandations de leurs pairs. Les utilisateurs de réseaux sociaux sont plus fidèles aux marques qu'ils suivent, tandis que 68 % des fans de Facebook sont prêts à recommander les produits qu'ils aiment. Communiquer via les réseaux sociaux ne coûte pas cher et le return peut être très important.

Le débat sur les réseaux sociaux et la communication online pour starters était animé par Olivier Kahn, expert-comptable spécialisé dans la création, la gestion et l'accompagnement de PME, co-auteur du livre «Pratique de la création d'entreprise, 100 questions... 101 réponses! Pour créateurs et indépendants».

Facebook, Twitter, LinkedIn et vous

Facebook touche un public toujours plus large et autant d'hommes que de femmes. Son audience ne se limite plus aux jeunes, mais se développe aussi chez les plus de 50 ans. L'essor des smartphones n'y est pas pour rien: en Belgique, 800 000 personnes se connectent via leur téléphone portable. De plus en plus d'entreprises sont également présentes sur Facebook. La plate-forme permet de créer une page, potentiellement accessible aux 500 millions d'utilisateurs dans le monde.

Twitter rassemble 300 000 utilisateurs belges. Il vous permet de diffuser des messages de 140 caractères maximum à ceux qui vous suivent. Vous choisissez les membres de Twitter dont vous voulez suivre les publications, et ces membres peuvent vous ajouter en retour dans leur propre réseau. Pour les entreprises, il s'agit là d'un excellent moyen de suivre les conversations sur une marque, un produit, une entreprise.LinkedIn est un réseau professionnel qui permet

Besoin des conseils d'un consultant extérieur ?

La Région de Bruxelles-Capitale vous propose un subside qui couvre jusqu'à 50 % de ses interventions !

Les aides pour des conseils et études de faisabilité pour les indépendants et les PME.
Une révélation pour vos projets.

Surfez sur www.primespme.be

MINISTERE DE LA REGION
DE BRUXELLES-CAPITALE

«Les trois mots clés de l'utilisation des réseaux sont: préparation, consistance et long terme. Le contenu posté sur le réseau doit avoir de la consistance et surtout être sincère. Il est parfois préférable de ne rien poster plutôt que de 'polluer' inutilement sa page.»

Yves Baudechon, expert en médias sociaux chez Social Lab

à un starter de se faire connaître et tout professionnel de développer son networking. Actuellement, 800 000 Belges y ont un profil. Un grand nombre d'entreprises y sont également présentes.Pour Jean-Jacques Deleeuw, directeur «New Media» pour le groupe RTL, ces réseaux sociaux permettent quatre types d'utilisation: la communication, l'interactivité, la diffusion de contenu et la source du contenu. Il est donc essentiel de bien déterminer le groupe cible à atteindre. Si l'objectif est de toucher des cadres dans le milieu professionnel, LinkedIn est l'outil idéal. Si, en revanche, le but est d'atteindre le consommateur, Facebook est plus efficace. «Il faut éviter de se lancer sans préparation l'information, pertinente, présentée sur le web. Mixer les différents réseaux permet de toucher le plus de monde possible et un suivi plus important de l'information. Pour RTL, l'intérêt des réseaux réside dans le partage du contenu plutôt que du média pur.»

Beaucoup d'avantages et quelques précautions

Le premier avantage des réseaux sociaux est leur gratuité. «Pouvoir toucher potentiellement un très grand nombre d'utilisateurs, et ce gratuitement, n'est pas négligeable, remarque Quentin Longueville, étudiant en marketing à l'EPHEC, stagiaire au Centre d'entreprises en difficulté, observateur du débat. Bien utilisés, les réseaux constituent également un excellent moyen de communication. Ils permettent un retour direct du consommateur par rapport au produit ou au service fourni. Pour une entreprise, cela ne suffit plus d'avoir un site web. Elle soit aussi développer une présence sur les réseaux sociaux. Mais cela doit avoir du sens, apporter un plus au consommateur.»Pour Benoît Cerexhe, ministre bruxellois de l'Economie et de l'Emploi, les réseaux sociaux autorisent un dialogue entre les utilisateurs, ce que d'autres médias ne permettent pas. «Ils m'aident à communiquer avec les citoyens, avoir un réel échange, en être plus proche. Cela n'est pas possible avec les médias classiques.»

Cependant, comme pour les médias écrits, il convient de faire attention à ce que l'on publie. Bon à savoir: ces réseaux étant américains pour la plupart, la législation belge n'est pas d'application. Bien se renseigner donc avant toute utilisation.

Mode d'emploi

Avant tout, il s'agit de bien déterminer ce que l'on veut faire, le message que l'on veut faire passer, et s'y préparer. Pour Yves Baudechon, expert en médias sociaux chez Social Lab, le plus grand organisme social en Belgique, «les trois mots clés de l'utilisation des réseaux sont: préparation, consistance et long terme. Le contenu posté sur le réseau doit avoir de la consistance et surtout être sincère. Il est parfois préférable de ne rien poster plutôt que de 'polluer' inutilement sa page.»

Selon Marc Pinilla, chanteur du groupe Suarez (auteur de l'album «L'Indécideur» et révélation musicale belge 2009), l'authenticité est un élément clé. «Les réseaux sociaux me permettent de rester en contact direct avec mes fans et de communiquer avec eux. Il est important de rester sincère et de garder une certaine authenticité. Il n'est pas rare que je poste sur Facebook des vidéos du public prises en direct pendant le concert.»De nombreuses marques sont à la recherche du buzz à tout prix. Une telle pub est, en effet, très intéressante, car fort visionnée. Comment crée r le buzz? Une vidéo humoristique ou visuellement réussie n'est pas suffisante. Encore faut-il que le public la suive, et surtout, la partage. Souvent, les meilleurs buzz sont les plus inattendus. Il s'agit donc de penser d'abord vidéo avant de penser buzz. Vincent Jakubowicz, expert directeur de videoforweb.be, le confirme. «Il ne faut pas chercher le buzz absolument. Si vous créez une vidéo, elle doit d'abord, et avant tout, faire passer le message souhaité à la cible voulue.»

Samuel Devyver, fondateur de Promo City, a bien compris le fonctionnement des réseaux. Il en a fait sa force. Les réseaux permettent à son activité de social shopping de contacter un grand nombre de membres et d'avoir un suivi de l'offre. «Le partage de l'information permet d'améliorer les services, mais aussi de se développer, via les contacts de ses membres. Il est important d'accepter les éventuels commentaires négatifs. Cela permet de s'améliorer. Ne pas y répondre ou les empêcher peuvent nuire à votre activité.»

Pour Marc Vandercammen, directeur général et observateur de tendances au Crioc (Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs), «il est intéressant d'observer ce que les gens pensent et ce qu'ils en disent sur les réseaux sociaux, les enquêtes sur le web n'étant pas efficaces.» Décidément, il devient de plus en plus difficile de se passer des réseaux sociaux

Jacqueline Remits

«Il faut éviter de se lancer sans préparation, et surtout, actualiser au jour le jour l'information, pertinente, présentée sur le web. Mixer les différents réseaux permet de toucher le plus de monde possible et un suivi plus important de l'information.»

Jean-Jacques Deleeuw, directeur «New Media» pour le groupe RTL

Ne laissez pas les huiles usagées envoyer l'environnement au diable.

Faites reprendre vos huiles usagées par un opérateur agréé.

Une seule goutte d'huile usagée peut polluer 1.000 litres d'eau. C'est pourquoi, en tant qu'utilisateur professionnel d'huile, vous avez l'obligation de faire reprendre vos huiles usagées par un opérateur agréé. Encore faut-il y satisfaire de manière adéquate. En effet : les seules procédures de collecte qui permettent de recycler vos huiles en respectant l'environnement, sont celles de l'OWD, de l'IBGE et de l'OVAM. Par exemple, il ne faut pas mêler vos huiles à d'autres déchets, car cela complique sérieusement le recyclage. La collecte de vos huiles usagées est également avantageuse pour votre portefeuille. Les petites quantités collectées vous donnent en effet droit, sous certaines conditions, à des compensations forfaitaires. Alors ? N'êtes-vous pas diablement convaincu ?

VALORLUB

www.valorlub.be

D'abord lubrifier, puis recycler

Valorlub est une initiative du secteur privé et a été reconnu ou accepté par les trois autorités régionales.

BECI EXECUTIVE INTERVIEWS

Qu'est-ce que peuvent se dire des CEO's d'entreprises de plus de 100 employés qui se rencontrent? Vous le saurez en écoutant les Beci Executive interviews, sur www.becitv.be.

L'idée: des chefs d'entreprise (différents à chaque édition) invités par Beci se retrouvent deux fois par mois dans un superbe hôtel bruxellois pour partager le petit-déjeuner. Pendant environ 30 minutes, chacun est interviewé et filmé par un journaliste. Ces entretiens peuvent ensuite être visionnés sur Beci TV (www.becitv.be) et lus dans Entreprendre. Nous retranscrivons ici les interviews dans la langue du CEO interrogé.

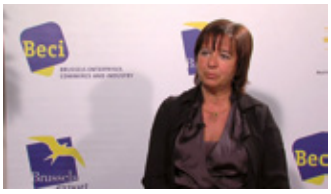
François Smeyers, Administrateur délégué du groupe Inditex

Inditex est un groupe international de distribution de textile basé en Espagne. Sur le Benelux, le groupe s'est fortement développé avec des engagements frôlant les 400 personnes par an. François Smeyers assure que «Lors des phases de recrutement des personnes, l'entreprise prend le soin de s'attacher au potentiel des individus afin de développer les vrais perles rares. Le but est de recruter de futurs managers en puissance».

André Claes, Industry Leader TMT Deloitte Belgium

Sur le marché de l'audit, Deloitte est le leader en termes de service. Mais d'après André Claes, « ce que l'on sait peu c'est que l'audit ne représente finalement que 6% de son marché. Deloitte est très présente au niveau des PME notamment au niveau des aspects fiscaux ou des secteurs comme les portails de modules informatiques liés aux sites web».
La société comptabilise plus de 2400 collaborateurs et a repris sa véritable vitesse de croisière après une période de trouble due à la crise.

Pascale Wijnandt, Administratice déléguée du groupe Pass HR Services



Nous vous présentons: Pascale Wijnandt, administratrice déléguée du groupe Pass HR Services. Notre business se fonde sur 4 activités: «Notre volet principal est le département d'intérim qui se compose d'une section 'titres-services'. Nous comptons en outre un bureau de recrutement et de sélection, nous prodiguons des conseils dans les matières RH et le groupe Pass HR Services fait aussi de l'outplacement.» Si le siège est localisé à Alost, quelque 75% du chiffre d'affaires sont générés à Bruxelles et en périphérie. «Notre slogan tourne autour du concept d'intégralité. Un service intégral jusqu'à la fin de la mission. «Les grands défis à relever sont tout juste derrière nous.» À l'instar de l'ensemble du secteur, 2008-2009 a été une période extrêmement difficile pour le groupe Pass HR Services également. «Toutefois, grâce à notre flexibilité et notre approche créative des problèmes, nous nous sommes, en fait, mieux tirés de la crise que le reste du secteur».

Benoît Ceyssens, Président de Febrap

Febrap est une fédération qui regroupe les 13 sociétés qui emploient des travailleurs adaptés sur Bruxelles. D'après Monsieur Benoît Ceyssens, «il s'agit d'abord d'un regroupement pour communiquer quant aux problèmes rencontrés par chacune de ces sociétés». Pour le futur, le défi consiste avant tout «à conserver les mêmes travailleurs hanidcapés, toujours encadrés par des moniteurs spécialisés».

Jean Gabriel, Directeur général de Mitra

Mitra est une société au riche passé puisqu'elle est en quelque sorte le successeur de Philips. La société réalise des alimentations électriques. Elle travaille dans 3 gros secteurs: les télécommunications, le transport et l'imagerie médicale.

Mr Jean Gabriel explique que «Mitra, présente sur la plupart des continents, est l'un des plus gros fournisseurs mondial de son secteur d'activité.
Une part belle est accordée à la recherche, avec notamment un très gros travail qui se porte désormais sur les voitures électriques».

Beci
BRUSSELS ENTERPRISES COMMERCE AND INDUSTRY

CEd
Centre pour Entreprises en difficulté

Des questions internationales, commerciales, juridiques, fiscales, sociales ou stratégiques ? Un problème avec une administration ?

Beci organise

La SEMAINE de la PME

2e ÉDITION

5 JOURS de CONSEILS NON STOP et GRATUITS !

DU 20 JUIN AU 24 JUIN

BECI - Avenue Louise 500
1050 Bruxelles

QUOI ?

Un rendez-vous individuel avec un spécialiste

POUR QUI ?

Pour tous chefs d'entreprise et indépendants

QUAND ? DE 9H À 18H30

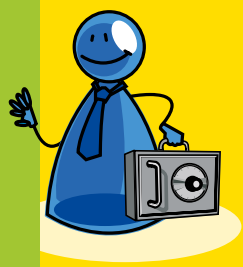
LUNDI 20 JUIN
Vos questions commerciales et stratégiques

MARDI 21 JUIN
Vos questions sociales et ressources humaines

MERCREDI 22 JUIN
Vos questions internationales et diagnostic à l'export

JEUDI 23 JUIN
Vos questions juridiques

VENDREDI 24 JUIN
Vos questions fiscales, comptables et TVA



COMMENT PRENDRE UN RENDEZ-VOUS ?

- www.beci.be
- solution@beci.be
- T 02 563 68 56

QUELQUES EXEMPLES DE QUESTIONS

La concurrence est rude. Comment élargir le marché ?
Quel « package salarial » envisager pour mes collaborateurs et à quel coût ?
Mes conditions générales de vente sont-elles encore à jour ?
Quels sont les frais à déclarer en tant qu'administrateur ?
Comment puis-je facturer la TVA sur mes produits vendus à l'étranger ?
Je désire exporter mes produits. Quelles sont les assurances à souscrire ? Quels sont les risques ?
Comment puis-je trouver des clients sur les marchés étrangers ?

VOS GARANTIES

Expertise / Professionnalisme / Convivialité

PARTENA HR · Deloitte. · Janson BAUGNIET · enterprise europe network · Into The Minds · Jean Ribesse Ressources Consulting · ING · Microsoft

Avec la collaboration du CEd, Partena, Deloitte, Janson Baugniet, Into The Minds, Jean Ribesse, Enterprise Europe Network et le soutien d'ING et de Microsoft - Éditeur responsable : Olivier Willocx - Beci - Av. Louise 500, 1050 Bruxelles - Concept : SV/LVDV/XVH - 2011

VOYAGE DE NETWORKING

BECI goes to London!

BECI et le Voka de Hal-Vilvorde ont organisé un voyage de networking à Londres du 31 mars au 2 avril 2011. L'événement restera une expérience inoubliable pour les participants, grâce au savant dosage de rendez-vous professionnels et d'activités annexes exclusives. On attend déjà avec impatience l'édition suivante, en 2012!

Black Tie dinner à The Connaught, restaurant deux étoiles.

Colin Stanbridge, Chief Executive de la London Chamber of Commerce, passe en revue les multiples activités de son organisation.

Londres, capitale du Royaume-Uni et métropole comptant plus de 7 millions d'habitants, est aussi un véritable aspirateur d'entreprises. La ville se dépense sans compter pour être la capitale financière du monde, tout en imposant sa domination dans d'autres domaines tels que les nouveaux médias, l'informatique, la mode et le design, sans oublier le shopping. L'industrie y est encore bien présente, comme le confirme la Chambre de Commerce de Londres, qui ne compte pas moins de 300 industriels parmi ses 2400 membres. Colin Stanbridge, CEO de la London Chamber of Commerce, a expliqué minutieusement aux participants la stratégie que poursuit la Chambre et les défis qu'elle doit relever.

La fusion des agences précédemment chargées d'attirer vers la capitale respectivement les entreprises, le tourisme et les étudiants a donné le jour à une nouvelle agence

dénommée London & Partners. Sa mission consiste par ailleurs à divulguer tous les besoins de fournitures que génèrent les prochains Jeux Olympiques. Ils sont nombreux encore, même si le grand stade principal est déjà terminé!

La période post-olympique est déjà en préparation pour cette zone, sur la base de l'héritage que laissera l'événement. Une partie des habitations permettront de loger les Anglais qui fuient la pauvreté dans le Nord du pays pour tenter leur chance dans la capitale. Les stades seront réduits en taille, un parc olympique Queen Elisabeth verra le jour et l'on prévoit le regroupement d'entreprises de nouveaux médias autour d'un 'Silicon Roundabout'.

Anglo-Belgian Club

Les entreprises belges sont bien représentées dans la capitale britannique et se retrouvent volontiers à l'Anglo-Belgian Club, à proximité immédiate de Trafalgar Square. C'est également là qu'est située la Belgian-Luxembourg Chamber of Commerce in Britain, qui propose ses services aux entreprises belges désireuses d'avoir des activités au Royaume-Uni. L'Ambassade de Belgique est dirigée par le très dynamique ambassadeur Johan Verbeeck. Elle accueille des responsables de F.I.T., de Brussels Export et de l'AWEX, qui collaborent étroitement pour servir au mieux les intérêts des plus de 1000 entreprises et 25.000 expatriés belges au Royaume-Uni.Citons encore l'Anglo-Belgian Society. Fondée en 1983, elle compte plus de 500 membres, pour la plupart des Britanniques qui sont ou ont été concernés par la Belgique et dont le président, Lord Grenfell, en tant que membre de la House of Lords, a invité la délégation du Voka et de BECI à un lunch au Parlement britannique.

Banques belges dans la 'City'

Plusieurs banques belges sont représentées dans la 'City': le département économique d'ING dans la City est dirigé depuis Bruxelles, mais fournit des informations spécifiques pour spécialistes au départ de la capitale financière du monde. La Belgique est aussi un des membres fondateurs de la BERD, la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement, où Jean-Louis Six, Ambassadeur de Belgique auprès de cette institution mondiale, représente à la fois la Belgique, le Luxembourg et la Slovénie au sein du Conseil des Commissaires.

En collaboration avec ING

ING

Plus d'infos:

http://www.beci.be/international

Le stade principal des Jeux Olympiques de 2012, dans la nouvelle zone de développement de Stratford upon Avon.

Lord Grenfell, président de l'Anglo-Belgian Society, accueille le groupe à la House of Parliament.

La réception à la BERD, la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement.

Beci
BRUSSELS ENTERPRISES COMMERCE AND INDUSTRY

BECI proudly presents...

The International Business Academy

A series of 10 trainings and seminars through 2011 that will teach you all there is to know about international business : basic rules of international trade, financial tools, EU-legislation, cultural aspects, sales and marketing etc.

Are you responsible for international relations within your company? In charge of sales administration? Logistics? International purchasing department? Then the International Business Academy is your entry to knowledge on international affairs.

The training will take place every last Wednesday of the month from 10am till 1pm and will be followed by a networking lunch. The venue will be BECI, Avenue Louise 500, 1050 Brussels(*). Working language will be English(*).

Trainings & seminars scheduled for 2011:

- **International Sales & Marketing -** 30/03/2011 : For sure you have the best product in the world, but how to convince the others? This training will teach you how to market your product internationally and make it a selling success.

- **Intellectual Property -** 27/04/2011 : How to protect your rights on your inventions, your symbols or designs? What about the unified European market? Minister Vincent Van Quickenborne, federal minister for Enterprise and Simplification will address this subject in a European context.(**)

- **Commercial Finance -** 25/05/2011 : To do business, you need money. Commercial finance is the principle of offering working capital through loans, either by a bank or other lender. What are the different types of loans you can obtain? To what conditions? Which services can your bank offer? In coöperation with ING.(***)

- **CE Marking -** 29/06/2011 : The CE marking certifies that a product has met EU consumer safety, health or environmental requirements. What are those requirements? When does it become mandatory?

- **International negotiations -** 31/08/2011 : Not all habits are the same! Close to home or at the other side of the world, cultural differences should be taken into account when you want to negotiate successfully. Tips and tricks and practical examples will concretize the theory of this training session.

- **Documentary credit -** 28/09/2011 : Why use the documentary credit? How to negotiate? What's the role of your bank? How to deal with irregularities? In coöperation with ING.(***)

- **How to avoid import duties?** - 26/10/2011 : Import duties differ from one country to another. Shipping semi-finished or finished products also changes a whole lot. So what is the best way of doing to pay the least?

- **E-Invoicing -** 30/11/2011 : Done with all the paperwork! Bill your clients electronically and improve security and environment. Or is that too much simplified? Learn all about the measures to be taken, the service providers and the (dis)advantages. In coöperation with ING.(***)

iba International Business Academy

Beci
BRUSSELS ENTERPRISES COMMERCE AND INDUSTRY

BECI proudly presents...

The International Business Academy

- **International Sales & Marketing (advanced)** - 21/12/2011 : For sure you have implemented the basic rules of sales & marketing from our first training session. Now is the time to look at the results and fine-tune your strategy!
- **Services Directive -** date to be confirmed : The 'Directive on services in the internal market' is an EU law aiming at establishing a single market for services within the European Union. It makes doing business more easy and assures a faster market access. But what are the pitfalls, tips and tricks? (**)

Be part of the International Business Academy! BECI offers you different ways of participating:

1. Your company registers for the full program. Beci-members pay 750€/person, non-Beci members pay 1.000€/person (excl. VAT). Either one person can follow the whole series of trainings or different colleagues from your company can participate alternating.
2. Your company registers for (one or more) specific trainings. In that case Beci-members pay 125€/person/training, non-Beci members pay 160€/training/person (excl. VAT).

How to register?

You want to become an expert in international trade? Then join BECI in its International Business Academy. You can register on our website www.beci.be or contact Mrs. Sabine Soetens - tel: 02/643.78.12 e-mail: cg@beci.be

Located in Brussels ? Save 50% on registration, thanks to the financial incentives of Brussels Export!

(*) unless otherwise indicated
(**) This training is part of the 'Good Morning Brussels' cycle, a series of breakfast meetings with a high-level Belgian politician or European Commissioner. They take place from 8.30 am till 10.30 am. Venue is to be confirmed.
(***) This training will take place at the ING auditorium Marnix 24, Avenue Marnix - 1000 Brussels

enterprise europe network
Business Support on Your Doorstep
Brussels export
ING
iba International Business Academy

Qu'est-ce qui se cache derrière le marquage «CE» de l'Union européenne?

Qu'il soit appliqué sur les objets journaliers - tels que les GSM, les équipements à gaz, les jouets, etc - ou sur les équipements médicaux, le marquage «CE» est connu à travers toute l'Europe.

Le marquage CE, en usage depuis 1993, est un indicateur clé de la conformité d'un produit avec la législation européenne

En usage depuis 1993, il est un indicateur clé de la conformité d'un produit avec la législation européenne et permet la libre circulation des biens respectant les exigences légales.
En apposant le marquage «CE» sur un produit, le fabricant déclare, à sa charge, que celui-ci est en règle avec toutes les obligations légales en vigueur. Le marquage s'applique à un éventail très large de produits commercialisés au sein de l'Espace économique européen (EEE) – les vingt-sept États membres de l'Union européenne (UE), l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

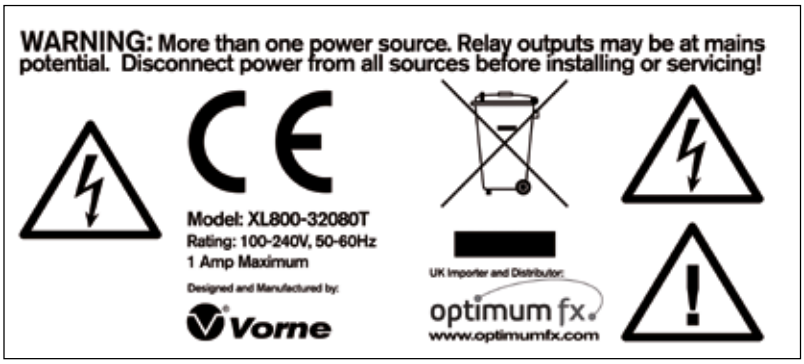
Il est aussi important de comprendre ce que le marquage «CE» n'indique pas que ce qu'il indique. Il ne signifie, par exemple, pas qu'un produit a été fabriqué au sein de l'Union européenne, ni qu'il a été contrôlé par une agence gouvernementale. Il ne s'applique pas non plus à tous les produits vendus au sein de l'Espace économique européen (EEE).Ce que le marquage «CE» apporte comme indication est que les produits portant son sigle sont conformes à la législation. Il aide également les fabricants, les distributeurs et les importateurs à réaliser des affaires dans un environnement au sein duquel toutes les entreprises du marché doivent suivre les mêmes règles, et ont ainsi les mêmes capacités à être compétitives.

Le système fonctionne de la sorte: avant qu'un produit ne puisse être commercialisé au sein de l'EEE, le fabricant doit vérifier si celui-ci n'est pas soumis à la législation européenne sur le marquage «CE». Le fabricant a ensuite l'obligation de procéder à des vérifications, selon les termes de la législation en question, pour s'assurer que le produit est bien conforme à toutes les exigences législatives. Par exemple, les jouets sont testés pour vérifier qu'ils ne contiennent pas de produits chimiques cancérigènes et les machines sont contrôlées pour s'assurer que leur usage ne mettra pas en péril leurs utilisateurs. Suite à un contrôle concluant, le fabricant apposera le marquage «CE» sur le produit. (Les produits n'étant pas soumis à la législation sur le marquage «CE» ne peuvent pas en porter la mention mais doivent néanmoins être contrôlés selon les termes de la législation qui s'applique à eux.)
Concernant les produits n'ayant qu'un impact mineur sur la santé ainsi que sur la sécurité et possédant un design simple, le fabricant peut procéder lui-même aux vérifications. Cependant, si le produit comporte des risques potentiellement plus élevés – tels que les appareils médicaux ou fonctionnant au gaz – des contrôles indépendants devront être effectués par une tierce partie autorisée à cet effet. Dans chaque cas, le fabricant se charge de l'évaluation des risques et rédige la documentation technique relative au produit.

Libre concurrence?

Les produits de pays tiers, soumis à la législation sur le marquage «CE» et destinés à être commercialisés au sein de l'EEE, doivent également porter le sigle «CE». Alors que les fabricants doivent s'assurer de la conformité du pro-

Les importateurs et distributeurs jouent un rôle important en vérifiant que seuls les produits qui sont conformes à la législation et portent le marquage «CE» soient commercialisés sur le marché.


WARNING: More than one power source. Relay outputs may be at mains potential. Disconnect power from all sources before installing or servicing!
CE
Model: XL800-32080T
Rating: 100-240V, 50-60Hz
1 Amp Maximum
Designed and Manufactured by:
Vorne
UK Importer and Distributor:
optimum fx
www.optimumfx.com

duit et qu'il porte bien le marquage «CE», les importateurs et distributeurs eux jouent un rôle important en vérifiant que seuls les produits qui sont conformes à la législation et portent le marquage «CE» soient commercialisés sur le marché. Tout ceci aide non seulement à renforcer les exigences européennes en matière de protection de la santé et de la sécurité mais contribue également à la libre concurrence entre tous les acteurs du marché soumis aux mêmes règles.

Lorsque certains produits sont fabriqués dans des pays tiers et que le fabricant n'est pas représenté au sein de l'EEE, c'est à l'importateur de s'assurer que les biens qu'il place sur le marché soient conformes aux règles en vigueur et ne représentent pas de risques pour le consommateur européen. L'importateur doit ainsi vérifier que le fabricant présent à l'extérieur de l'UE ait fait tout le nécessaire et que la documentation requise soit disponible sur demande. Plus en aval dans la chaîne, les distributeurs jouent un rôle important en contrôlant que seuls les produits répondant aux règles en vigueur soient commercialisés. Le distributeur doit en outre avoir une connaissance de base des exigences légales – à quels produits s'applique le marquage «CE» ainsi que la documentation requise – et doit être capable d'identifier les produits qui ne sont pas conformes.

Qui contrôle quoi?

Etant donné l'importance du marquage «CE», il est primordial que le système soit appuyé par des contraintes crédibles et cohérentes. Les Etats membres de l'UE disposent ainsi de leurs propres «autorités de surveillance du marché» qui peuvent contrôler et tester les produits des fabricants, des distributeurs et des importateurs. Si un produit n'est pas conforme à la législation européenne ou en cas d'abus du marquage «CE», les mesures nécessaires seront prises – telles que le rappel ou la destruction du produit. Les parties responsables devront alors s'acquitter d'une amende et, dans les cas les plus graves, celle-ci s'accompagnera d'une peine de prison. Si, en revanche, le délit est mineur, on accordera au contrevenant une seconde chance de satisfaire pleinement aux exigences de la législation européenne. Le système du marquage «CE» permet ainsi à toutes les parties prenantes d'utiliser au mieux les moyens mis à disposition pour promouvoir le marketing de produits sûrs au sein du marché européen.

«Le fabricant a ensuite l'obligation de procéder à des vérifications, selon les termes de la législation en question, pour s'assurer que le produit est bien conforme à toutes les exigences législatives. Par exemple, les jouets sont testés pour vérifier qu'ils ne contiennent pas de produits chimiques cancérigènes et les machines sont contrôlées pour s'assurer que leur usage ne mettra pas en péril leurs utilisateurs.»

Training on CE-Marking

What are the requirements for obtaining CE marking? Advantages?

Part of the International Business Academy
Wednesday 29 june 2011 – from 10 am till 13 pm, followed by a networking lunch
www.beci.be
international@beci.be

Pour plus d'informations sur le marquage "CE", les produits soumis à la législation européenne, les conseils aux consommateurs ou encore les instructions aux fabricants, importateurs et distributeurs, veuillez vous référer au site web sur le marquage «CE» de la Direction générale - Entreprises et industrie de la Commission européenne,
http://ec.europa.eu/cemarking

Espace membres

Vous désirez faire connaître votre activité ? Annoncer un changement stratégique, un déménagement de vos bureaux, des résultats financiers en progrès...? Profitez de la visibilité qui vous est offerte dans les pages d'Entreprendre, lu par 21.000 décideurs, en envoyant un communiqué d'une quinzaine de lignes accompagné d'une photo, à rv@beci.be

Attention : les textes publicitaires ne sont pas publiés. La rédaction se réserve le droit d'écourter les textes trop longs.

Inauguration du nouveau siège social de Fiat Group Automobiles Belgium

Fiat Group Automobiles Belgium a procédé à l'inauguration officielle de son nouveau siège social le 23 mars 2011, en présence de plus de 800 invités. La cérémonie d'inauguration, présidée par M. Giorgio Gorelli, CEO de Fiat Group Automobiles Belgium, a également été rehaussée de la présence de Son Excellence M. Roberto Bettarini, Ambassadeur d'Italie près le Royaume de Belgique.Le nouveau siège social de Fiat Group Automobiles Belgium, situé sur le site historique de Delta à la sortie de Bruxelles, accueille désormais dans un bâtiment à l'architecture moderne tous les services de la société. Juste à côté, le nouveau concept de « Motor Village » célèbre également son arrivée en Belgique. Le « Motor Village Brussels » est en effet un nouveau type de showroom, inspiré du Mirafiori Motor Village à Turin, regroupant les marques distribuées par Fiat Group Automobiles Belgium. S'adressant aux invités, M. Giorgio Gorelli, CEO de Fiat Group Automobiles Belgium, commente: « C'est un plaisir pour moi de vous faire découvrir nos nouvelles installations, pour lesquelles nous avons mis en œuvre les technologies les plus performantes pour créer un environnement de travail particulièrement agréable. De plus, notre nouveau concept de Motor Village nous permet de présenter, dans la capitale de l'Europe, l'ensemble de nos marques, non seulement à la clientèle belge, mais aussi pour l'ensemble des représentants de la communauté internationale, présents en grand nombre à Bruxelles.»

Lors de la soirée du 23 mars, Son Excellence M. Roberto Bettarini, Ambassadeur d'Italie près le Royaume de Belgique, devait encore dévoiler une plaquette commémorative, en compagnie de M. Giorgio Gorelli.

Fiat Group Automobiles Belgium
Rue Jules Cockx 12 - 1160 Bruxelles
T +32 2 702 65 11
www.fiat.be

Google, Belgacom et bpost veulent aider 20.000 PME belges à être présentes sur le web

Jean-Michel (Belgacom), Christian Du Jardin (bpost) et Julien Blanchez (Google).

Belgacom, Google et bpost lancent «Votre entreprise en ligne», une initiative commune visant à aider les petites et moyennes entreprises à être présentes en ligne. D'autres acteurs, tels que BeCommerce, ainsi que le ministre pour l'Entreprise et la Simplification Vincent van Quickenborne apportent leur soutien à ce projet.Une étude de marché, menée par Ipsos, démontre que seulement 49% des PME belges sont actives sur le net. Cela s'explique par leur conviction que la création et la gestion d'un site web soient trop compliquées, voire trop coûteuses et demandent trop de temps. Par ailleurs, beaucoup de ces PME ne pensent pas que disposer de son propre site web soit réellement utile. Avec la campagne "Votre entreprise en ligne", Google, Belgacom et bpost ont pour objectif d'aider les PME à surmonter ces barrières. Les entrepreneurs trouveront sur le site www.votreentrepriseenligne.be des formations et des conseils gratuits. Belgacom met gratuitement à leur disposition un nom de domaine, l'hébergement de leur site web et un outil de conception de site web convivial, pendant six mois. Google facilite le signalement d'un Google Place (c'est-à-dire l'implantation de l'entreprise) sur Google Maps et offre aux entrepreneurs un bon de 100€ pour tester AdWords. bpost leur propose de son côté des réductions sur l'envoi de produits achetés en ligne.

Plus d'infos: www.votreentrepriseenligne.be

Cher professionnel,
corrigez la collecte de vos appareils électr(on)iques usagés:

Optez pour un ~~collecteur classique.~~ *partenaire Recupel*

Vous ne vous demandez jamais si la collecte et le traitement de vos appareils électr(on)iques mis au rebut sont 100% correctes ? Or, seul un partenaire Recupel est à même de vous offrir cette garantie. De plus, il vous donne l'assurance d'être totalement en règle avec la loi. Corrigez dès lors la façon dont se passe votre collecte en convainquant votre collecteur de devenir partenaire Recupel. Ou faites vous-même le pas en faisant appel à un partenaire Recupel. Vous trouverez la liste de nos partenaires sur recupelpro.be

VÉRIFIEZ SUR **RECUPELPRO.BE**
SI VOTRE COLLECTEUR EST UN PARTENAIRE RECUPEL.

0800 403 88
OPERATIONS

RECUPEL

Recupel asbl
Service Opérations
Bld A. Reyers 80be
B-1030 Bruxelles

The Project Gold Mine s'entoure de partenaires pour réaliser votre stratégie!

The Project Gold Mine est spécialisée en conseil en gestion de projets. Nicolas De Dobbeleer, gérant: «Nous aidons nos clients à mieux gérer leurs projets stratégiques, que ce soit au travers d'une meilleure prise de décision au niveau du portefeuille de projets, de l'accélération du démarrage des projets, de la mise en place de processus efficaces, de l'alignement des personnes aux changements nécessaires, ou encore de la mise en place de logiciels de gestion. Nous vous apportons un soutien méthodologique, mais aussi une compétence dans différents métiers grâce à une collaboration avec d'autres sociétés de conseil de petite ou moyenne taille, offrant des compétences pointues en logistique, achats, vente/marketing, finance, IT, HR. Ainsi nous accompagnons vos projets afin qu'ils aboutissent aux résultats escomptés le plus rapidement possible. Vous aimeriez accélérer la mise en place de votre stratégie ? Nous pouvons vous y aider !»

Nicolas De Dobbeleer,
gérant The Project Gold Mine.

The Project Gold Mine
Avenue Emile Zola 48
1030 Bruxelles
M +32 475 65 13 37
www.theprojectgoldmine.com
info@theprojectgoldmine.com

the Project Gold Mine

TribalVision, specialist dans le marketing interactif

TribalVision est une agence internationale de conseil en stratégie spécialisée dans le marketing interactif. L'agence est née de la vision de 2 associés:

- Younes Lattenist, MBA Dartmouth, ex-consultant McKinsey, CEO TribalVision BE
- Chris Ciunci, MBA Yale, ex-directeur marketing, CEO TribalVision US

Younes Lattenist: «Notre vision, « un monde dans lequel le succès d'une entreprise est indépendant de la taille de son budget marketing », trouve son origine dans 2 observations.

- Le marketing interactif diminue les coûts de prospection de plus de 50%.

Contrairement aux publicités issues des médias de masse, le plus souvent ignorées, le marketing interactif, en établissant un dialogue avec le consommateur, génère un plus grand nombre de réponses converties en ventes.

- Les PME manquent de ressources et d'expertise pour en tirer profit.

Devant la prolifération et l'évolution rapide des outils et techniques de marketing interactif, la plupart des PME se rabattent sur les médias traditionnels ou s'aventurent dans ces nouvelles technologies sans cohérence stratégique.

Notre mission, « maximiser la rentabilité marketing des PME », est exécutée à travers notre cycle tribal, une méthodologie en 4 phases (découverte, plan marketing, mise en œuvre du plan, mesure de performance) permettant de tirer le maximum de profit du marketing interactif, à moindre coût.»

Tribal Vision Europe
Rue Chiffane 18
1471 Loupoigne
T +32 2 633 44 01
www.tribalvision.be
ylattenist@tribalvision.com

Younes Lattenist,
associé de Tribal Vision.

TribalVision
HELPING BUSINESS MARKET SMARTER

BRUSSELS
JOBDAYS
DOMAINE PORTUAIRE | HAVENGEBIED

Interviews d'embauches immédiates !

Vendredi 27 mai 2011

IRIS TL | 10 Digue du Canal | 1070 Bruxelles | 10h - 17h

Venez recruter dans les domaines suivants :

Transport & logistique, Construction, Manutention, Expédition, Administration, ...

Participez au «Brussels Job Day Portuaire» le vendredi 27 mai prochain, spécialement organisé pour que vous puissiez y rencontrer des centaines de candidats potentiels, de tout âge et de toutes qualifications !
En tant que société faisant partie du Domaine Portuaire votre participation vous est offerte grâce au soutien de la Ministre bruxelloise des Travaux publics, des Transports, de l'informatique et du Port de Bruxelles.

NEW Le «Pre-Job Day» organisé le 23 mai 2011 à l'attention des candidats.

A l'agenda : présentation de divers métiers concernés, 'trucs & astuces' pour bien préparer l'entrevue d'embauche, précisions sur les multiples métiers du port, informations concernant les modalités d'accompagnement d'Actiris.
Et pour les plus motivés, tout au long de la semaine, une occasion de tester leurs connaissances en langues et de participer à un test de compétence sociale ainsi que la possibilité de faire valider leur CV pour les caristes qui ne sont pas en posses-sion d'un brevet ! Les partenaires de l'événement ont pour objectif de donner ainsi aux candidats tous les atouts pour réussir leur entretien d'embauche et de présenter aux recruteurs le jour du «Brussels Job Day Portuaire» des candidats adéquatement préparés. De plus, le jour du Job Day, l'entrée sera uniquement accordée aux candidats en possession de leur CV.

Cela fait près de 4 ans que BECI vise à simplifier, promouvoir et surtout augmenter l'efficacité de recrutement des entreprises en organisant un Brussels Job Day presque tous les mois. Vous concentrez sur une seule journée le travail de plusieurs jours !

Pour plus d'info, rendez-vous sur www.jobdays.beci.be ou envoyez-nous un mail à jobdays@beci.be

Une initiative de : Beci — Brussels Enterprises Commerce and Industry — Region de Bruxelles-Capitale

Avec la collaboration de : Port de Bruxelles Haven van Brussel — irisTL — federgon — Actiris

Media partners : Télé bruxelles — move-up — tvbrussel — Références. — La Tribune de Bruxelles — NRJ

Aspria, c'est aussi l'expérience bien-être avec piscine luxueuse, espaces de relaxation, hammam, jacuzzi et sauna.

La COMPANY CARD Aspria Avenue Louise, un passeport pour le sport

Et si les entreprises se mettaient au sport ? Saviez-vous qu'en moyenne, 72 % des employés d'une entreprise sont sujets au stress ? En réponse à cette question, certaines entreprises ont fait du sport une priorité, un véritable outil de management pour réduire le stress au travail. Faire du sport régulièrement améliore la condition physique, procure un meilleur mental et favorise la détente. Les employées seront naturellement plus motivés et souvent plus performants, efficaces et productifs. Sans parler d'une meilleure cohésion, d'une implication plus forte au sein des équipes et d'une fidélisation de leurs meilleurs collaborateurs. Une bonne condition physique améliore le capital santé et le capital humain ! Aspria Avenue Louise lance un nouveau concept, une COMPANY CARD pour les entreprises et leurs employés. Le concept est simple et pour une fois, les bonnes résolutions de chacun seront mises en pratique...
Objectifs: sport et détente pour tous !

La COMPANY CARD est
- Déductible à 100% pour l'entreprise
- N'est pas considérée comme un avantage en nature pour l'employé, qui n'est pas taxé
- La carte peut être partagée avec 5 personnes
- Donne accès à toutes les installations du Club (de 6h30 à 22h00)
- Chaque personne doit se munir de la carte lors de son passage au Club, les collaborateurs ne peuvent donc pas venir au même moment.

Aspria Avenue Louise est un club exclusivement réservé à ses membres. Situé au cœur de Bruxelles (à côté de l'Hôtel Conrad). Le Spa est accessible aux non-membres.

Aspria Avenue Louise
Avenue Louise 71b
1050 Bruxelles
T +32 2 610 40 66
www.aspria-avenuelouise.be
info@aspria.be

Nouveauté: power Nap 'made in Belgium': des exercices au niveau alpha sur mesure à portée de clic

Comment récupérer et se détendre mentalement en 15 minutes maxi ? Prana Training & Coaching vient de mettre son savoir-faire et son expertise Selfcoaching® à votre disposition via des exercices audio guidés sur mesure disponibles sur internet. En 1924, le Dr Hans Berger découvre que le cerveau émet des 4 types d'ondes électriques (exprimées en Hertz): les ondes bêta, alpha, thêta et delta. Au niveau alpha, notre activité cérébrale est ralentie. Cela ne signifie pas que notre cerveau travaille moins bien, bien au contraire ! Il est alors en contact avec notre inconscient, ce qui facilite la prise de décisions et permet de travailler de manière concentrée et efficace. Le niveau thêta procure un état agréable de détente intérieure et permet de récupérer mentalement.
Des études ont démontré que la plupart d'entre nous n'accèdent plus à ce niveau alpha, en raison des tensions et du stress de la vie quotidienne. Qui dit plus de stress dit plus de pensées bêta. Par des techniques spécifiques et simples, il est possible de baisser notre activité cérébrale en la ramenant au niveau alpha. N'importe qui peut y parvenir. Les exercices audio sont une belle entrée en matière. Chaque exercice peut être téléchargé avec une courte note pratique sur la manière de l'utiliser pour en retirer le meilleur profit. Le fichier MP3 peut vous suivre partout afin de vous laisser profiter à tout moment de 15 minutes de répit. Il y a également d'autres exercices alpha disponibles pour d'autres objectifs. L' adresse de webshop: www.prana.be/shop.

Prana Training & Coaching
Rue de l'Avenir 18 - 1950 Kraainem
T +32 2 305 95 00 • M +32 477 68 71 38
www.prana.be
dominique.de.troyer@prana.be

Prana Training & Coaching vient de mettre son expertise Selfcoaching® à votre disposition via des exercices audio guidés.

REALTY 2011

Le rendez-vous incontournable des professionnels de l'immobilier

Les 24, 25 et 26 mai 2011 se tiendra la troisième édition de REALTY – LE grand rendez-vous des professionnels de l'immobilier en Belgique – à Tour & Taxis. Avec 3500 participants en 2010 (soit 15 % de plus que lors de la première édition en 2009), REALTY répond à un besoin réel en proposant un lieu de rencontres et d'échanges au sein du secteur immobilier belge.

Plus qu'un salon

Quatre mois avant la troisième édition, presque tous les exposants de 2010 se sont déjà réinscrits et on dénombre également pas mal de nouveaux venus.<o} {o>In zijn rol van vastgoedbemiddelaar is het voor de facility manager zeker aan te raden REALTY te bezoeken als een platform om kennis te maken met potentiële zakenpartners.<}o{>Pour les professionnels du secteur de l'immobilier et les facility managers, REALTY est le moyen idéal de rencontrer des partenaires potentiels tels que {o>Denken we maar aan makelaars, overheidsinstanties, architecten, notarissen, verzekeraars, projectontwikkelaars en hypotheekadviseurs/banken die allen deel uitmaken van de kerndoelgroepen van REALTY.<}o{>des courtiers, des instances publiques, des architectes, des notaires, des assureurs, des promoteurs immobiliers, des conseillers hypothécaires et des banques.

Séminaires et networking

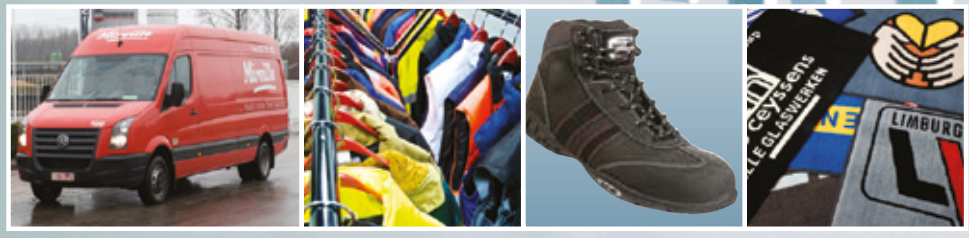
Même si les exposants se feront un plaisir de vous prodiguer des conseils et de répondre à vos questions lors de votre visite sur leur stand, nous vous avons également concocté un programme de formation de qualité. Grâce au soutien de presque toutes les fédérations sectorielles, REALTY proposera un éventail de séminaires passionnants ainsi que différents cocktails, réceptions et rencontres entre participants.Des partenaires comme IFMA, UPSI, ULI, CBLCC, Comeos, la Confédération Construction et IPD notamment assureront la qualité de ce programme. Le 24 mai, IFMA organisera plusieurs séances de grand intérêt pour les facility managers avec, entre autres, un séminaire intitulé «The Future of Safety Security in Real Estate». En soirée, les lauréats des Facility Awards recevront leur trophée pendant une cérémonie suivie d'un dîner.

Discrétion et diplomatie

La plupart des acteurs sont bien conscients de la nécessité de mener des entretiens en tête à tête. L'importance des contacts personnels ne peut être sous-estimée à REALTY, étant donné que les transactions immobilières requièrent une discrétion et une diplomatie que les canaux en ligne, par exemple, ne peuvent garantir.» Exhibition Manager Gregory Olszewski is L'Exhibition Manager Gregory Olszewski est convaincu qu'au regard de la valeur ajoutée qu'ils procurent aux visiteurs à bien des niveaux, les meetings professionnels comme REALTY sont promis à un bel avenir.

REALTY: 24, 25 et 26 mai 2011 - Tour & Taxis
Entrée: 50€ - 70€ (pour une ou plusieurs journées)
Infos & inscriptions:www.REALTY-brussels.com
www.realty-brussels.com
Organisation:Artexis Exhibitions, Maaltekouter 1, 9051 Gand
Contact:Gregory Olszewski, +32 9 241 94 21 – info@REALTY-brussels.com

Mireille vous va bien !



Mireille a bien plus d'un tour dans son sac :

- Armoires de vestiaire
- Blanchisserie
- Chaussures de travail
- Emblèmes
- Entretien de vêtements de travail
- Gants de travail
- Lunettes et casques
- Nettoyage de tapis et tentures
- Savons et autres articles pour l'hygiène
- Service complet pour vêtements de travail
- Tapis anti-salissures
- Tapis avec logo
- T-shirts et sous-vêtements thermiques
- Vêtements de signalisation
- Vêtements de travail
- Vêtements pour l'industrie alimentaire

Mireille
... much more than laundry

Brusselsesteenweg 177 - 1785 Merchtem
T 02/460 00 11 - F 02/460 58 85
P. Paquaylaan 186 - 3550 Heusden-Zolder
T 011/57 11 22 - F 011/57 11 39
sales@mireille.be www.mireille.be

UNE ASSURANCE DE GROUPE SIMPLE ET COMPLÈTE POUR LES PME

Essential for life

Bien plus encore que dans les grandes entreprises, les résultats d'une PME dépendent de son capital humain. Or, il n'est pas aisé de s'entourer de collaborateurs de valeur. Une façon de les attirer et de les fidéliser consiste à proposer un salaire attrayant. Mais vous pouvez offrir bien mieux: essential for life d'AXA Belgium, l'assurance de groupe pour PME.

Fortement motivant

Qui ne s'est jamais préoccupé de l'avenir ? Grâce à une assurance de groupe, vous offrez à vos collaborateurs la sécurité financière et vous leur montrez combien vous vous souciez de leur santé. En outre, cette solution est financièrement plus intéressante qu'une simple augmentation de salaire !

Les assurances de groupe sont aujourd'hui très courantes dans les grandes entreprises. Les PME pensent encore souvent que c'est trop complexe et trop onéreux pour elles. A tort!

Complet et simple

Essential for life n'est pas une version allégée des assurances de groupe destinées aux grandes entreprises. Avec essential for life, vous offrez à vos collaborateurs une protection maximale tout aussi efficace.

Le plan de base comprend toujours une assurance pension complémentaire et le paiement d'un capital décès avant l'âge de la pension. Il peut être complété par une assurance incapacité de travail en cas d'accident, de maladie, de grossesse ou d'accouchement. Et, dans son intégralité, par une assurance hospitalisation, dont peuvent même bénéficier les membres de la famille ! Essential for life facilite aussi l'achat, la construction ou la rénovation d'un bien immobilier à titre privé.

Vous craignez les formalités administratives? Le site web Dail, interactif et sécurisé, permet à l'entreprise de gérer en ligne l'assurance de groupe de ses collaborateurs. Rapidement et simplement !

Fiable

Les primes relatives à une assurance de groupe en effrayent certains. Ne sont-elles pas trop élevées ? Sont-elles maîtrisables ? Pas de panique: vous déterminez vous-même vos primes sous la forme d'un pourcentage de la rémunération ou d'un montant forfaitaire. Vous savez parfaitement où vous en êtes, vous êtes à l'abri de toute surprise désagréable.

Vos collaborateurs aussi peuvent dormir sur leurs deux oreilles. Les droits de pension constitués sont garantis à 100%. Les montants déjà versés sont investis à un taux d'intérêt garanti jusqu'au terme du contrat. Une participation bénéficiaire peut aussi s'ajouter annuellement.

Plus avantageux pour tous

Une assurance de groupe est aussi plus avantageuse qu'une augmentation de salaire brute équivalente. Grâce à des incitants fiscaux exceptionnels, elle coûte moins à l'entreprise et rapporte plus à vos collaborateurs. En effet, les taxes pour l'entreprise (environ 13%) sont nettement moins élevées que les cotisations ONSS (environ 33%) et les versements sont aussi déductibles au titre de charges professionnelles. Pour le collaborateur, les primes ne sont pas considérées comme un avantage en nature et les capitaux qu'il reçoit au terme ne sont que légèrement taxés.

Les principaux atouts d'essential for life

Une protection maximale de haut niveau

- Financièrement accessible et fiscalement intéressant
- Un excellent moyen pour recruter et garder des collaborateurs
- L'expertise financière d'AXA de renommée mondiale en gestion d'actifs.

Vous souhaitez plus d'infos?
C'est ce que vous cherchiez ?
Consultez www.employeebenefits-axa.be
ou contactez votre conseiller en assurances.

Beci
BRUSSELS ENTERPRISES COMMERCE AND INDUSTRY

8th garden party 2011

28.06.2011
BRUSSELS

BECI et AXA Belgium
ont le plaisir de vous convier
à la huitième édition de la

garden party

Dans une ambiance gourmande et décontractée, profitez des derniers moments de networking avant le repos des vacances d'été.

Accueil dès 19h.

ADRESSE DU JOUR:

Les jardins d'AXA Belgium
Boulevard du Souverain 25 - 1170 Bruxelles

Parking couvert :
Av. Tenreuken, entrée "VISITEURS"

Plan détaillé sur www.axa.be

BULLETIN D'INSCRIPTION
Réponse avant le 16 juin s.v.p.

Par fax au 02/640 93 28
Par e-mail : events@beci.be
Online sur www.beci.be/events

M./Mme (nom et fonction):

Invite M./Mme (nom et prénom):

Entreprise:

Numéro de TVA:

Adresse:

Code postal : Localité :

Tél. :

Fax :

E-mail :

❍ **assistera (assisteront) à la BECI Garden Party**

Frais de participation : 64 € HTVA par personne
(+30% pour les non-membres BECI)

La facture et la confirmation d'inscription vous seront envoyées dès la réception de votre bulletin d'inscription.

Beci BRUSSELS ENTERPRISES COMMERCE AND INDUSTRY · AXA · Electrabel GDF SUEZ · belgacom · Deloitte. · ING · sodexo · mensura · PARTENA HR · Microsoft · GDF SUEZ · securex human capital matters

Un bilan bien équilibré

C'est le défi annuel de la gestion financière qui souhaite établir des comptes annuels sous une forme optimale. Le but recherché est l'équilibre entre les ratios de liquidité, de solvabilité et de rentabilité.

Guy Van De Velde - Partner Deloitte Accountancy. gvandevelde@deloitte.com

Les normes dites de Bâle, les modèles de notation bancaire... ce sont là quelques-unes des raisons qui ont accéléré le besoin d'une gestion de bilan optimale. Les négociations avec la banque entraînent bien souvent une analyse de vos comptes annuels antérieurs. D'autres parties prenantes, telles que les actionnaires, l'assurance-crédit, les clients, les fournisseurs, le personnel témoignent d'un intérêt accru pour la structure de votre bilan et votre compte de résultats.

II faut en l'occurrence aussi tenir compte des engagements financiers dans le cadre des lettres de crédit existantes.

Ci-dessous un certain nombre de possibilités:

Lors de l'établissement de vos comptes annuels, les techniques comptables ci-dessus permettent de faire des vérifications sur mesure de votre entreprise. En tout cas, vous devrez faire des choix dans la mesure où une technique déterminée peut avoir un impact négatif ou positif sur vos ratios.Il y a aussi le revers de la médaille d'une "gestion de bilan optimale": un bilan optimal d'un point de vue financier va souvent de pair avec un impôt des sociétés plus élevé. Les capitaux propres sont en effet constitués à partir des bénéfices réalisés après impôt. Un dilemme auquel vous êtes sans cesse confronté. Vu l'importance accrue de vos comptes annuels, c'est peut-être le prix inévitable de la sécurité future de votre entreprise?

Bruno Degrande expert-comptable

Deloitte.

© Reporters

	Solvabilité	Liquidité	Rentabilité/ Cash-flow
Activation des coûts (frais d'établissement, frais de restructuration, production immobilisée, grossesréparations, etc.)	😐	😐	☺
Créances I-G LT -> CT	😐	☺	😐
Valorisation des stocks (méthode du taux d'achèvement, méthode du prix de revient complet)	☺	☺	☺
Compte de régularisation de l'actif	☺	☺😐	☺
C/C Dettes CT -> LT	☺😐	☺	
Réévaluations (terrains)	☺	😐	😐
Amortissement linéaire au lieu de dégressif	☺	☹	☺
"Compensation" créances I-G CT- dettes	☺	☺	☹

Un présentoir Bizzbox dans votre entreprise ?
Communiquer via le réseau Bizzbox ?
www.bizzbox.be'
INFORMER. COMMUNIQUER.
Les entreprises ont enfin leur réseau.

Grâce à 200 points de diffusion disséminés dans 390 entreprises à Bruxelles, les présentoirs Bizzbox diffusent l'information économique et institutionnelle des acteurs bruxellois. Créé en association avec Beci, le réseau veut renforcer les relations entre institutions de la capitale et promouvoir l'activité économique bruxelloise. La rubrique Bizzbox News entend renforcer cet objectif.

Vincent Gilleman, pour Bizzbox

FOCUS: Wallonie-Bruxelles Tourisme

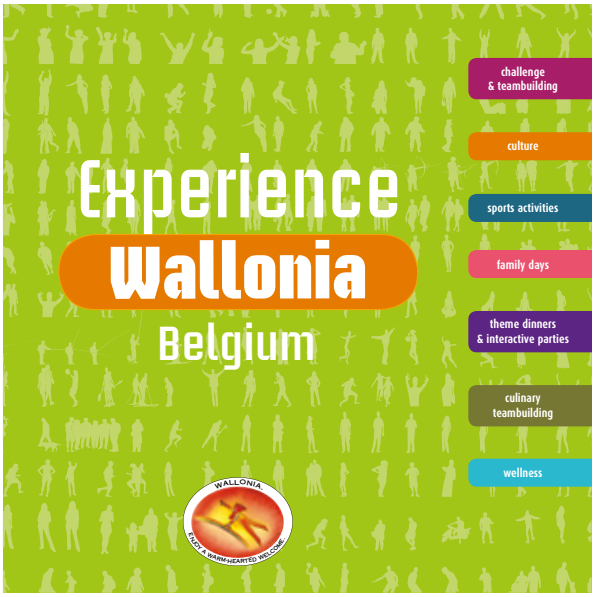
Incentives à destination des entreprises et organisateurs d'événements.

La Wallonie est l'une des régions naturelles les mieux préservées d'Europe, mais elle est aussi terre d'incentives par excellence. L'équipe des Meetings et Incentives de WBT vient d'éditer une brochure reprenant nombre d'incentives imaginables en Wallonie.

«*Experience Wallonia, Your Incentive*» est édité en trois langues à 10.000 exemplaires et est distribué en Belgique et à l'étranger. Elle propose un panel d'activités pour entreprises réparties en différentes catégories: teambuilding, culture, activités sportives, bien-être, activités culinaires... Et l'imagination y est au pouvoir: soyez les aventuriers de Ko Lantho, des moines contrebandiers, faites du ski toute l'année, créez votre propre parfum, expérimentez la simulation d'un vol à bord d'une navette spatiale ou encore découvrez les Fagnes en vespa...

«*Un séminaire organisé dans un endroit original, en dehors de l'entreprise, est considérablement plus productif qu'une énième rencontre en salle de réunion. Il faut une expérience unique, exclusive et inoubliable. Nous sommes ravis de pouvoir disposer de cette nouvelle édition du répertoire d'idées incentive en Wallonie*» illustre ainsi Tony Deknudt, de la société Melitta.

C'est qu'il faut savoir que près de 32% des nuitées hôtelières en Wallonie sont liées à des déplacements d'affaires. Cette nouvelle édition permettra de renouveler la visibilité 'incentive' et de progresser encore dans la pénétration du marché.



Pour toute information:
laurence.dogne@opt.be - 02/504.02.34
www.meetingpointbelgium.be

L'Office de Promotion du Tourisme de Wallonie et de Bruxelles devient **Wallonie-Bruxelles Tourisme!**
Nouveau contrat de gestion, nouveau site internet, nouveau logo et mission toujours identique: promouvoir Bruxelles et la Wallonie sur les marchés étrangers.

BON À SAVOIR :

La formation des classes moyennes se diversifie en faveur des métiers nouveaux. Exemple parmi d'autres: une formation en «réparation et entretien de vélos»

Le gouvernement francophone bruxellois vient d'attribuer une subvention de 7.573.000 euros à l'EFPME («Espace Formation PME»). La dotation, octroyée à l'initiative de Benoît CEREXHE, Ministre en charge des Classes moyennes, vient consacrer sa volonté d'inscrire l'EFPME dans l'Alliance Emploi Environnement. Ce qui se traduit concrètement par, entre autres:

- des formations continues aux métiers de la construction durable (maçon, installateur sanitaire, installateur électricien, entrepreneur de jardin, décorateur d'intérieur, agent immobilier...) ;
- l'évolution du «Pôle Automobile» en un «Pôle Mobilité» permettant désormais d'intégrer des formations orientées vers les motos, mais aussi la réparation de vélos ;
- le développement d'un pôle «électricité, électronique et informatique» dans les locaux de la maison de l'électricité à Anderlecht (en partenariat avec Formelec). Cette décentralisation géographique connaîtra probablement d'autres développements de manière à renforcer l'attractivité de l'EFPME.

Renseignements: EFPME: 02-370.85.11

BIZZBOX Y EST PRESENT!
Un présentoir bizzbox dans votre entreprise?
Communiquer via le réseau bizzbox?
02 345 74 55 - Info@bizzbox.Be
INFORMER. COMMUNIQUER.
Les entreprises ont enfin leur réseau.

Tirez profit de votre gestion *d'informations*

Avec *Merak*, les données d'entreprise sont rentabilisées au maximum

Smartphone, tablette PC *et* virtual offices ***: la communication moderne d'entreprise est désormais « portable », flexible et rapide. Mais dans quelle mesure les archives d'une entreprise sont-elles vraiment mobiles ? L'approche totale de*** **Merak** ***transforme toutes archives traditionnelles en … instrument de travail. Partout à portée de main - dans le cadre d'une gestion intégrée et sécurisée de l'information. Facilement consultable via les médias les plus récents.***

Papier et numérique

Merak investit en permanence dans les meilleures conditions de sauvegarde destinées à des supports d'information spécifiques. Papier, film, supports magnétiques ou optiques : Merak respecte les directives internationales les plus strictes ainsi que les instructions des principaux producteurs. Des ordinateurs surveillent par ailleurs l'environnement jour et nuit.

Archives informatiques

Une sauvegarde correcte ne constitue qu'un début. C'est en effet la rapidité d'une recherche qui fait ensuite toute la différence. Un logiciel détermine tout d'abord le meilleur emplacement pour chaque pièce dans les centres d'archivage. Et ce, avec de solides garanties de respect de la vie privée : seul un gestionnaire d'archives habilité pourra retrouver les pièces en question.

Numérisation = économie

Numériser et répertorier des documents, les sauvegarder sur les serveurs *Merak* sécurisés, en garantir la lisibilité permanente pendant toute leur durée de conservation : faites plutôt confiance à un spécialiste. La numérisation des archives permet en effet de gagner du temps, de la place et … de l'argent.

Force probante garantie

Pendant la *migration de données* professionnelle d'un support traditionnel vers un support numérique, *Merak* garantit l'intégrité et la confidentialité de tous les fichiers, ce qui augmente la force probante de vos versions numérisées.

Sauvegardes sans souci

La technique moderne est vraiment fantastique jusqu'à ce que … un ordinateur « se plante ». *Merak* collecte et conserve les sauvegardes et les échange selon les souhaits du donneur d'ordre, avec ou sans son intervention. Et après un crash … Merak livre immédiatement le "fichier de réserve" le plus récent.

Code-source protégé

Qu'est-ce qui est encore plus important qu'un backup ? Le code-source d'un progiciel ! Grâce à *Merak Software Escrow*, nous conservons ce code dans un e-bunker hyper-sécurisé - dans les profondeurs de la terre, derrière d'épais murs. Aucune (e-)attaque n'en viendra à bout !

Destruction professionnelle

Le délai de conservation est arrivé à expiration ? *Merak* détruit alors aussitôt les archives concernées, évitant ainsi que quiconque ne les utilise un jour à des fins malveillantes. Il s'agit de l'un des éléments de notre approche totale en matière de sécurité - certifiée ISO 9001 et ISO/IEC 27001.

Toujours à temps

En Belgique, *Merak* possède six centres d'archivage, réparties de façon stratégique entre Anvers, Bruxelles et Malines. Mais nous avons aussi des agences à Amsterdam et Zurich. Pourquoi ? Parce que c'est en restant à proximité de nos donneurs d'ordre que nous sommes toujours en mesure de respecter nos délais de livraison à la lettre.

Tirez davantage profit de votre gestion d'informations

Découvrez tous les atouts des services Merak sur www.merak.be. Et contactez-nous :

- Complétez le formulaire en ligne sur www.merak.be.
- Envoyez un e-mail à info@merak.be.
- Appelez le 078 15 31 61.

Un collaborateur Merak répondra à toutes vos questions. Nous discuterons ensemble des diverses possibilités. Et vous tirerez ainsi davantage profit de votre gestion d'archives et d'informations.

Vous souhaitez en savoir plus sur les obligations et les possibilités ? Demandez les brochures gratuites Merak « *Force Probante des Documents Numériques* » et « *Délais Légaux de Conservation* ».

MERAK®
information management

Merak s.a. Belgique - 078 15 31 61 - info@merak.be
Merak Nederland BV - 075 631 11 39 - info@merak.nl
Merak Schweiz AG - 044 887 77 11 - info@merak.ch

BRUXELLES, VILLE DURABLE

16 nouvelles entreprises 'écodynamiques'

La Région bruxelloise qui récompense via le label 'Entreprise écodynamique' la proactivité environnementale des organisations, se réjouit de compter déjà 50 000 employés sensibilisés et engagés dans une démarche de ville durable. 38 labels au total, nouveaux ou reconduits, ont été délivrés depuis juin 2010, et 165 sites ont déjà été labellisés avec 1, 2 ou 3 étoiles.

La remise officielle des labels «Entreprises écodynamiques 2010-2011»..

Partenamut introduit un système de visio-conférence limitant les déplacements entre sites. La STIB et Vivaqua étendent leur démarche à un plus grand nombre de sites. La SDRB propose pour des visites extérieures des vélos électriques à son personnel. La Confederation of European Paper Industry privilégie des partenaires labellisés. Lors d'une journée portes ouvertes sur l'environnement, l'école René Cartigny contrôle les émissions polluantes des véhicules des riverains et des participants ... Autant d'initiatives inspirantes, valorisées par le label, peuvant donc être reproduites ailleurs.

Petits gestes payants

«Le label Entreprise écodynamique a ceci de particulier qu'il encourage à mettre en place dans la structure de l'organisation un management environnemental stimulant une remise en question continue de tous les aspects de son fonctionnement: électricité, chauffage, eau, air, papier, mobilité...», entame Inge Van Engeland du Département Installations techniques & Actions volontaires de Bruxelles Environnement. Toutes les entreprises, privées, publiques, du secteur industriel comme tertiaire, les écoles et autres organisations de plus de 5 personnes et occupant plus de 100m2 sont appelées à participer. La condition minimum est de s'engager à dédier une ressource, même à temps partiel, qui s'inscrive officiellement dans l'action. «Le soutien de la direction est capital car cela appelle un changement de philosophie», insiste Inge Van Engeland. Quels gains en retirer? En rationalisant ses différentes consommations, l'entreprise parvient à économiser de l'argent. «Si tout le monde s'y met, cela aura des effets financiers positifs...De plus, une entreprise écodynamique bénéficie d'une majoration de 5% des subsides à l'investissement octroyés par la Région. Et celles installées sur un site de la SDRB jouissent d'une réduction de leur loyer», poursuit la porte-parole.

Dans la durée

«Le plus difficile est de garder la motivation intacte et le suivi de la démarche en cas de changement de personnel. Mais nous insistons sur l'effort continu, indispensable pour obtenir des résultats», soutient Mme Van Ingeland. Tous les 3 ans, l'entreprise doit renouveler son label et introduire un nouveau dossier dressant le bilan sur la réalisation des actions annoncées et déclarant son intention d'en entamer de nouvelles. «C'est ainsi qu'elle peut décrocher des étoiles supplémentaires», nous détaille-t-on chez Bruxelles Environnement, qui a l'intention d'obtenir la légalisation du label (action restant volontaire, au-delà de la législation environnementale) et fait le vœu de pouvoir compter jusqu'à 500 labels d'ici 2020, moyennant le renfort des moyens alloués.

Sylvie Cousin

Les candidats trouveront sur le site www.bruxellesenvironnement.be/ecomanagement toute l'info utile, un guide de bonnes pratiques, des questions-réponses... Bruxelles Environnement leur offre à concurrence de cinq demi-jours l'assistance d'un conseiller pour les aider à rédiger leur dossier de candidature.

« Autrefois, j'étais très sélective avec les garçons.

Aujourd'hui, c'est surtout avec les déchets. »

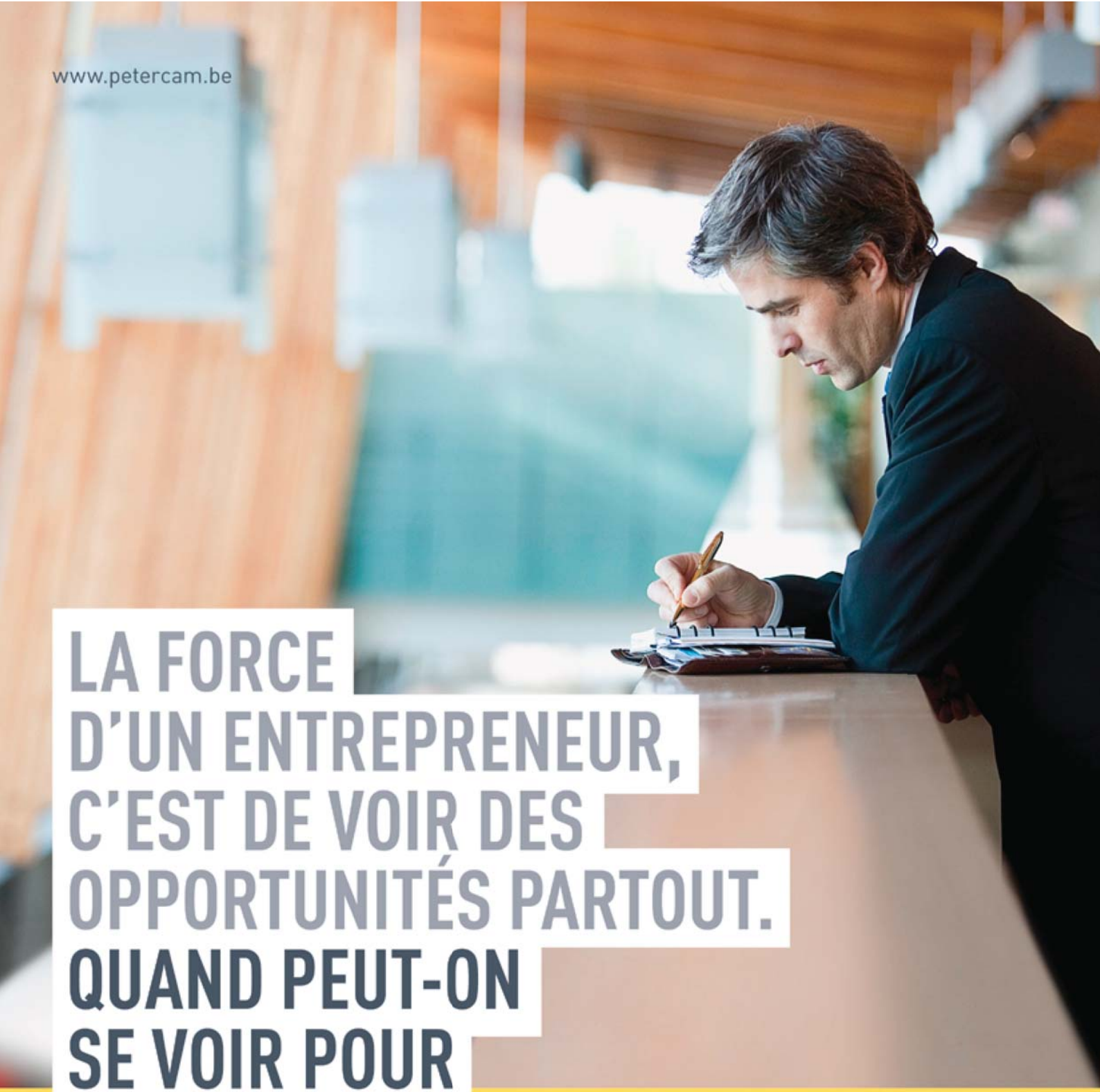
Nathalie Verduyn,
responsable environnement
d'une chaîne de distribution
cliente de VAL-I-PAC depuis 10 ans.

Votre entreprise bénéficie-t-elle des primes de recyclage de VAL-I-PAC ?

Vous êtes du genre sélectif ? Tant mieux ! Car si votre entreprise trie ses déchets d'emballages industriels de manière sélective, il n'y a pas que l'environnement qui en profite. Cela peut se révéler très avantageux financièrement aussi. Car VAL-I-PAC récompense vos efforts. Si vous utilisez des conteneurs pour faciliter le tri de vos déchets d'emballages, vous avez droit à des **primes « conteneurs »**. Pour la collecte de vos emballages en plastique ou en bois, vous pouvez en outre bénéficier de **primes de recyclage**. Envie d'en savoir plus ? **Appelez le 02/456 83 10 ou surfez sur www.valipac.be**

VAL-I-PAC

www.petercam.be



LA FORCE D'UN ENTREPRENEUR, C'EST DE VOIR DES OPPORTUNITÉS PARTOUT. QUAND PEUT-ON SE VOIR POUR EN PARLER ?

Un entrepreneur doit sans cesse se remettre en question. Vous le savez. Nous le savons. Dans votre secteur comme dans le nôtre, les législations changent. La conjoncture évolue. Les produits se renouvellent.

Vous souhaitez être orienté vers les meilleures solutions qui s'offrent à vous pour gérer votre patrimoine ? Avec une balance optimale entre risque et rendement, comme les décisions que vous prenez chaque jour ?

Pour en parler d'entrepreneur à entrepreneur, **appelez Vincent Lahy au 02/229 65 18.**

PETERCAM

Dossier PME

- Financement des entreprises 39
- Entreprises de babyboomers à céder 42
- Le statut légal des indépendants: Démêler le faux du vrai 44
- Entretien avec Philippe Rogge: directeur général Belux de Microsoft 46
- Motivation des travailleurs: Des RH en mode flexible 51

DOSSIER

FINANCEMENT DES ENTREPRISES

Mon banquier, toujours un ami ?

Échaudé par le tiers de PME en difficultés de remboursement, le banquier pense, plus que jamais, fonds propres, capacités de remboursement, solvabilité, garanties... Il attend des hypothèses les plus étayées possible et il pose un autre regard sur les chiffres. Un banquier nouvelle génération serait-il né dans le giron de la crise économique ? Qui s'intéresse au projet ainsi qu'aux hommes derrière les chiffres, et dont il faut ménager la confiance, par une info régulière, bien avant que ne naisse le besoin d'argent... Commentaires sur le Baromètre PME financier 2010 de Deloitte qui interroge chaque année quelque 2.500 sociétés.

Si 30% des PME n'ont pas le cash-flow nécessaire pour honorer les traites de leur crédit, ce n'est pas illogique que les banquiers soient devenus plus prudents. Dans certains cas, le pourcentage exigé de fonds propres a augmenté, la solvabilité demandée passe de 20 à 30% et des garanties réelles sont requises. De simples hypothèses dans le business plan ne suffisent plus. Le banquier attend des fondements derrière les chiffres, des hypothèses bien documentées, des études, des supports à la promesse de hausse du carnet de commandes... Et il va de soi que les capacités de production devraient alors pouvoir suivre.

Circonstances favorables

Quand l'entreprise n'a plus d'immeubles sur lesquels céder des hypothèques à la banque, il lui reste le fonds bruxellois de garanties, initiative du

Au mieux le business plan est préparé, au plus on a de chances.

© PhotoAlto/Reporters

© PhotoAlto/Reporters

Le banquier pense, plus que jamais, fonds propres, capacités de remboursement, solvabilité, garanties...

Le recours aux différents types de crédit a évolué. Les leasings ont plus de succès. Le factoring est également en hausse depuis la crise. Le refinancement d'immeubles par le biais d'un sale & lease back permet de dégager des liquidités importantes pour financer toutes sortes de besoins financiers à long et à court termes.

gouvernement qui offre à l'entreprise une seconde source de garantie et auquel elle ne paie qu'une prime égale à 0,525% du montant de la garantie.
Ensuite, et c'est une bonne nouvelle, selon une étude de Febelfin (basée sur des données de la BNB) réalisée au début 2011, en raison des bases de crédit 'Euribor' exceptionnellement basses, le taux moyen de crédit ne s'élèverait qu'à 3,17%, contre 5,80% en octobre 2008.

Et le crédit reprend

Pour la première fois depuis le début de 2009, le nombre de crédits à court terme a augmenté. Ils ont connu, au troisième trimestre de 2010, une hausse de quelque 3,9% par rapport à – 6,7% au second trimestre de 2010. Les crédits à long terme n'ont, pour leur part, jamais cessé d'augmenter, mais leur hausse, de plus ou moins 12% en 2007, ne représente guère plus de 3,7% à présent. Une certaine prudence dans la politique d'investissements et une surcapacité expliquent cette tendance.

Se faire financer ou agir sur sa trésorerie ?

Craignant de financer des pertes, le banquier hésite à accorder des crédits en vue de (re)financer le besoin en fonds de roulement. « On peut trouver une meilleure solution au sein de la société, comme agir sur le credit management, la gestion des stocks... pour diminuer son besoin en fonds de roulement », conseille Bruno Degrande, Director chez Deloitte Fiduciaire, qui accompagne les entreprises dans la rédaction de leur business plan.

Le business plan

Le business plan, requis par les banques, sert aussi de tableau de bord pour le chef d'entreprise qui peut ainsi s'offrir le temps de la réflexion. « Ne le rédigez pas uniquement pour le commercial devant vous, pensez que les décisions se prennent en comité parfois centralisé ailleurs et sans l'appui de votre porte-parole », ajoute Stéphane Coppens, Director chez Deloitte Fiduciaire. La banque peut juger de l'utilité du projet, percevoir qu'il est nourri par une management team et non par un seul homme. Mais le patron de PME peut aussi l'exploiter par après, pour piloter son innovation, réajuster sa stratégie, penser à d'autres développements...

Évolution de l'offre de crédit

Si le paysage d'acteurs ne s'est pas modifié, le recours aux différents types de crédit a évolué. Les leasings ont plus de succès. Le factoring est également en hausse depuis la crise. Le refinancement d'immeubles par le biais d'un sale & lease back permet de dégager des liquidités importantes pour financer toutes sortes de besoins financiers à long et à court termes. L'emprunt obligataire pourrait-il devenir un nouveau moyen de financement pour les PME ? Sans devoir être cotée en bourse, une PME, avec son projet de développement, pourrait attirer d'autres entrepreneurs disposés à l'accompagner pendant une période donnée sans pour autant devenir actionnaires, mais en récupérant leur capital 5 à 8 ans plus tard, par exemple.

Gagner la confiance

Le banquier nourrit de nouvelles attentes comme une relation personnelle: « Il y a, dans le parcours de la PME, des moments privilégiés, à chaque trimestre ou semestre, où il est bon de communiquer, de commenter les chiffres de l'activité, en toute transparence et anticipativement, pas pour lui demander de l'argent, plutôt pour l'impliquer », conseille Bruno Degrande. Point d'attention ? On n'a qu'une chance de faire bonne impression, de gagner la confiance et donc le crédit du banquier. « Il faut donc s'y prendre à l'avance. Au mieux le business plan est préparé, au plus on a de chances », poursuit Bruno Degrande. Cela souligne l'intérêt de se faire épauler par un expert financier. Tel Deloitte Fiduciaire qui peut accompagner le chef d'entreprise dans les différentes étapes du cycle de vie. Le fait que la PME s'entoure de spécialistes ayant une très bonne connaissance du métier est un élément rassurant aux yeux du banquier. Est-ce que ceci augure aussi une nouvelle évolution dans la gestion de la PME, moins guidée par l'instinct, mais plus réfléchie ? Reculer pour mieux sauter...

Sylvie Cousin

Craignant de financer des pertes, le banquier hésite à accorder des crédits en vue de (re)financer le besoin en fonds de roulement. « On peut trouver une meilleure solution au sein de la société, comme agir sur le credit management, la gestion des stocks... pour diminuer son besoin en fonds de roulement. »

Bruno Degrande,
Director chez Deloitte Fiduciaire

En tant qu'entrepreneur, vous attendez le meilleur de votre partenaire financier. Il doit savoir vous conseiller au jour le jour afin que vous puissiez envisager l'avenir en toute confiance. Venez parler de vos projets avec le chargé de relation BNP Paribas Fortis, il vous proposera une solution parfaitement adaptée à vos besoins, que ce soit en matière de crédits d'investissement, de financement, de leasing ou de trésorerie. Entrez chez BNP Paribas Fortis et découvrez nos solutions de crédit sur mesure.

Vous avez un projet ? Appelez le 0800 30 180, surfez sur www.bnpparibasfortis.be/entrepreneurs ou rendez-vous dans votre agence BNP Paribas Fortis.

Scannez ce code avec votre smartphone et prenez rendez-vous.

BNP PARIBAS FORTIS | La banque et l'assurance d'un monde qui change

Sous réserve d'acceptation de votre demande par Fortis Banque s.a., prêteur, Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.199.702. BNP Paribas Fortis est la dénomination commerciale de Fortis Banque s.a.
E.R.: F. Peene, Fortis Banque s.a., Montagne du Parc 3, 1000 Bruxelles, RPM Bruxelles, TVA BE 0403.199.702.

TRANSMISSION D'ENTREPRISES

Entreprises de babyboomers à céder

Ils ont marqué la démographie de nos pays et ont beaucoup entrepris. Nos babyboomers songent aujourd'hui à remettre leur activité et à prendre un repos bien mérité. C'est 40% de nos entreprises familiales qui seront à remettre d'ici à 10 ans. Une vraie richesse de notre économie, puisque celles-ci représentent 77% de nos entreprises belges et 1/3 de la valeur ajoutée nationale. Elles ont 23 ans en moyenne, contre 17 pour les autres. Elles gardent le même patron 18 ans contre 13 ailleurs. Point névralgique de ces affaires familiales, leur transmission, où raison et valeur financière se heurtent aux émotions.

© PhotoAlto/Reporters

C'est 40% de nos entreprises familiales qui seront à remettre d'ici à 10 ans.

« Le chef d'une entreprise du nord de la France active dans le secteur industriel avait concentré tous les pouvoirs de décision et de contrôle dans ses mains. Il se tue en ULM à la veille de ses 50 ans. Sa fille reprend la direction, mais elle n'est formée ni au métier ni au management. L'entreprise venait d'être valorisée à 2 millions d'euros et comptait 80 collaborateurs. Aujourd'hui, ils ne sont plus que 20 et l'affaire a perdu de sa valeur en 6 mois à peine », illustre Didier Van Caillie, Professeur à l'Université de Liège et Directeur du Centre d'Étude de la Performance des Entreprises, associé à HEC Liège et à ING pour proposer une formation individualisée aux entrepreneurs sur cette matière aussi cruciale que délicate. L'urgence est le plus grand ennemi dans le processus de transmission des entreprises. Mais ce n'est pas le seul. Quelle que soit la porte de sortie, que le patron reste actif ou parte, un bon processus de transmission prend 5 ans minimum, se planifie et s'anticipe. « Il ne faut pas forcément tout vouloir résoudre tout de suite », conseille Didier Van Caillie.

« L'ouverture d'un crédit pour la société est une opération qui va aussi influencer le patrimoine familial. Nous cherchons donc avec l'entrepreneur comment optimiser son patrimoine global (privé et professionnel). C'est une autre spécificité de ces entreprises, les 3 cercles se touchent, le patrimoine privé du patron, celui de sa famille ainsi que le professionnel. »

Caroline De Moor, Family Business Coordinator chez ING Belgique

Concilier l'intérêt de la famille et celui de l'entreprise

La clef de la réussite est de maintenir l'équilibre entre les enfants et les autres membres de la famille. C'est encore plus complexe aujourd'hui avec les cellules recomposées. Exemple: on peut parvenir à cette équité en transmettant à l'un plus de l'entreprise, à l'autre plus de patrimoine personnel ou encore plus de pouvoir de décision. « Mais il faut pouvoir aussi accepter qu'un de nos enfants ne soit pas intéressé par la reprise: le plus difficile est de gérer la transmission, sur le plan émotionnel, tant du personnel que de la famille et de l'équipe dirigeante », appuie Didier Van Caillie: « Et la plupart des programmes ne l'abordent pas justement. Autre point d'attention: trop souvent, les patrons s'en remettent uniquement à leurs comptables et omettent de demander l'avis du notaire de famille. » Des recettes ? « C'est bien une des dernières matières où je me permettrais d'en donner. Avec la formation, les participants ont droit à 3 h de coaching personnalisé pour travailler sur un cas précis. Je peux en tout cas citer une erreur fréquente qui illustre que le sujet est bien empreint d'émotions ; on confond fréquemment la valeur réelle de l'entreprise, son prix et l'idée que l'on s'en fait dans la famille », détaille le professeur.

Déminer le terrain

Quels sont les points d'attention ? Éviter de travailler de manière opaque, isolée... « Certains ne veulent pas en parler à leur banque, c'est vrai, mais d'autres nous consultent aussi pour l'approche intégrée de nos départements Private Banking et Entreprises », entame Caroline De Moor, Family Business Coordinator chez ING Belgique. « Par exemple, l'ouverture d'un crédit pour la société est une opération qui va aussi influencer le patrimoine familial. Nous cherchons donc avec l'entrepreneur comment optimiser son patrimoine global (privé et professionnel). C'est une autre spécificité de ces entreprises, les 3 cercles se touchent, le patrimoine privé du patron, celui de sa famille ainsi que le professionnel ». Transmettre, c'est toujours un peu lâcher...

Sylvie Cousin

PENSER LARGE

En tant qu'entrepreneur, manager ou responsable du personnel, vous souhaitez obtenir des informations complètes et précises sur les opportunités et risques encourus par la nouvelle législation. Vous trouverez en nos experts Partena HR un partenaire idéal. Grâce à eux, vous déciderez en toute connaissance de cause.

La gestion administrative de votre personnel ne peut pas être un souci. Votre gestionnaire payroll s'engage, dès lors, à calculer au quotidien vos salaires conformément à la législation sociale en vigueur dans le respect de la politique salariale appliquée au sein de votre entreprise.

En tant que Secrétariat Social agréé indépendant, Partena HR s'engage, à vos côtés, à penser large et parler vrai.

Découvrez-en plus sur www.partenahr.be.

PARTENA HR

[Partena - association sans but lucratif | Secrétariat Social agréé d'Employeurs par AM du 03.03.1949 sous le n° 300 | Siège social: Rue des Chartreux 45, 1000 Bruxelles | tva BE 0409.536.968]

LE STATUT LÉGAL DES INDÉPENDANTS

Démêler le faux du vrai

Recourir à des indépendants attire plus d'une entreprise: c'est une opportunité pour économiser 35% de la note d'ONSS. Mais c'est une épée de Damoclès qui pèse sur toute la durée de la collaboration. En plus, aujourd'hui, c'est l'indépendant qui souvent entend imposer son statut. Les impacts financiers en cas d'erreur étant lourds, comment prétendre à une vraie collaboration freelance ? Qu'en est-il des faux salariés ? Que dit la loi Laruelle, dont le 1er arrêté d'exécution vient à peine de sortir ? Le point avec un acteur spécialisé dans les matières RH, le cabinet d'avocats Claeys & Engels.

© PhotoAlto/Reporters

La frontière est assez ténue entre vrais et faux indépendants.

Sur le sujet des statuts, jusqu'en 2006, la loi ne pipait mot. La jurisprudence requalifiait un indépendant en salarié s'il y avait lien de subordination prouvé.
Exemple: le donneur d'ordre émet des instructions précises sur le travail, mais aussi sur la méthode et le délai. La loi Laruelle du 27/12/2006 a depuis rempli le vide législatif et s'appuie sur des critères généraux et propres aux secteurs. Fait certain: on ne débat plus sur la dépendance économique qui est bien réelle pour l'indépendant, car comment peut-il survivre sans client ?
Un arrêté royal précisera les modalités de fonctionnement du « ruling social » instauré par la loi, à savoir la possibilité de soumettre son projet de convention à une commission apte à le viser, celle-ci devant donc encore se constituer.

Vrai ou faux ?

La frontière est assez ténue entre vrais et faux indépendants. « Un freelance accepte le statut que lui propose l'entreprise.
Il reçoit bureau et ordinateur, en échange desquels on lui impose des horaires comme aux employés, il ne dispose d'aucune liberté.
Arrivant dans une structure existante, il se voit contraint de respecter les méthodes de travail, d'apprendre son métier... », illustre Henri-François Lenaerts du cabinet d'avocats Claeys & Engels. Alors quelle est son indépendance ?
« Or, si l'on appelle un indépendant, c'est en raison de son know-how, et pas pour le former.
Les cas d'abus de l'entreprise qui impose ce statut à ceux qui n'ont aucune indépendance sont devenus plus rares », poursuit-il avant d'ajouter:
« Mais ce qui me surprend davantage, c'est que l'on bascule dans l'autre sens: vu la pénurie d'offres à certains postes clés, l'indépendant, la partie dite 'économiquement faible', n'hésite pas à imposer son statut.

La requalification alourdit la note

Les menaces viennent de l'ONSS qui, en cas d'erreur, réclamera, par mois, sur 3 ans 48% de cotisations sociales (35% de quote-part employeur et 13,07% de quote-part employé), plus une majoration de 10% et des intérêts de retard.
L'indépendant peut en outre réclamer un préavis d'employé et l'application de la réglementation sociale (congés payés, 13e mois, voire paiement d'heures supplémentaires).

Les menaces viennent de l'ONSS qui, en cas d'erreur, réclamera, par mois, sur 3 ans 48% de cotisations sociales (35% de quote-part employeur et 13,07% de quote-part employé), plus une majoration de 10% et des intérêts de retard. L'indépendant peut en outre réclamer un préavis d'employé et l'application de la réglementation sociale (congés payés, 13e mois, voire paiement d'heures supplémentaires).

Contrat blindé

Que conseille Claeys & Engels ? « Un contrat écrit clair et cohérent sans instructions précises », détaille Henri-François Lenaerts: « Pour le législateur, chacune des parties doit en exprimer la volonté, l'indépendant doit rester libre d'organiser son temps et les prestations attendues comme il l'entend (donc aussi via la sous-traitance)... »
Et ce n'est pas tout: « S'il est question de contrôle hiérarchique, la question sera d'autant plus nuancée, car on tombe vite dans le lien de subordination ... » précise l'avocat.

Faux salariés ?

L'inverse est vrai. Il n'est pas logique que le gérant d'une entreprise familiale, seul au pouvoir, prenne le statut de salarié. À éviter aussi le contrat fictif entre époux qui se solde par un licenciement 6 mois après pour accéder au chômage. Les indépendants seront-ils donc plus vrais que jamais ?

Sylvie Cousin

UNE OFFRE SUR MESURE POUR LES PME

L'équipe PME d'Electrabel répond aux questions des dirigeants de PME en matière d'énergie

Electrabel propose quatre contrats énergie spécialement conçus pour les PME. Ces contrats offrent des services spécifiques qui leur permettent d'optimiser leur gestion de l'énergie.

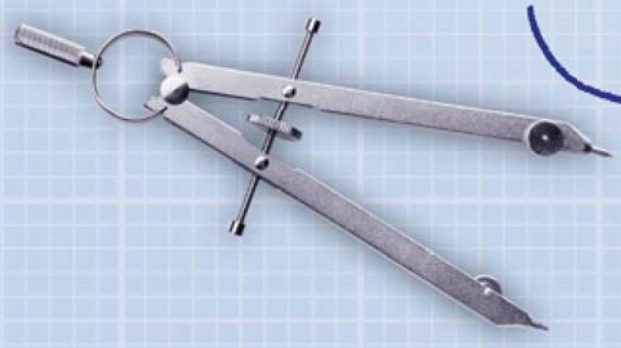
En tant que dirigeant de PME, vous avez le choix entre les contrats **Impact** et **Direct**. Les services inclus dans ces contrats vous permettent de manière concrète et pratique d'optimaliser votre gestion énergétique. Avec **Green Impact** ou **Green Direct**, vous optez en plus pour l'électricité verte d'Electrabel, certifiée 100% renouvelable. L'équipe PME, votre point de contact, met l'expertise d'Electrabel à votre disposition, que ce soit pour un conseil personnalisé sur votre contrat d'énergie, sur votre projet d'énergie durable ou encore, pour un nouveau raccordement. Nos collaborateurs vous proposent aussi des solutions pratiques en cas de déménagement ou de panne de courant. Enfin, vous retrouvez sur votre Customer Area, un espace sécurisé en ligne, différents services vous donnant accès à tout moment à vos données de consommation.

Suivi en ligne

Pour une meilleure gestion de votre énergie, des services en ligne vous aident à gérer vos factures et à analyser votre consommation. Vous souhaitez consulter vos factures en ligne ? Avec **Energy Bill** vous les retrouvez et les téléchargez rapidement. Elles sont disponibles, au format PDF, avec un historique de 36 mois. Vous voulez contrôler et analyser vos données de facturation ? **Energy Viewer** ou **Energy Explorer** les rassemble et les synthétise, avec un historique de 36 mois. **Energy Kronos** vous permet de suivre et d'analyser en détails votre consommation d'électricité ou de gaz naturel, au quart d'heure ou à l'heure près (uniquement pour les compteurs télérelevés).

Quatre heures

En cas de panne de courant sur les réseaux moyenne tension, le service **Energy 24/24** vous assiste par téléphone, 24 heures sur 24. Des experts vous renseignent sur l'origine, la nature et la durée probable de la panne. À votre demande, les techniciens peuvent se rendre sur place endéans les quatre heures pour assurer le redémarrage et la sécurisation de vos installations.



L'électricité verte, un véritable atout

Vous voulez entreprendre de manière durable ? Réduire votre empreinte carbone et améliorer votre efficacité énergétique ? Opter pour l'électricité verte est une étape essentielle. Avec **AlpEnergie**, vous consommez de l'électricité certifiée 100% renouvelable. Electrabel met également à votre disposition un matériel de communication prêt à l'emploi et personnalisable pour sensibiliser vos collaborateurs à l'utilisation rationnelle de l'énergie et faire connaître votre engagement vert à vos clients et partenaires.

"Notre équipe PME possède l'expertise pour répondre aux besoins de chaque PME."

Á qui s'adressent ces contrats ?

Les contrats Impact, Direct et leurs versions Green - ainsi que l'équipe PME et les services associés, s'adressent à toutes les PME qui possèdent au moins une installation haute tension avec un relevé de compteur et une facturation mensuels, mais aussi à tous les gestionnaires de bâtiments qui gèrent au moins 50 points de prélèvement.

Sur mesure

Curieux de connaître le contrat énergie le mieux adapté à votre PME ? Cliquez sur **www.electrabel.be/offrepme** ou prenez contact avec l'équipe PME d'Electrabel en envoyant un e-mail via **www.electrabel.be/contactpme** ou en téléphonant au numéro 078 05 05 55.

Découvrez également sur notre site l'ensemble des services complémentaires à l'intention des chefs d'entreprise : un **Spot Advice** pour limiter votre consommation réactive, un **Check-up Visit** pour minimiser les pertes d'énergie dans votre entreprise ou encore **HV Cabin Check-up** pour garantir la fiabilité de votre cabine haute tension.

Sous la responsabilité d'Electrabel.

Electrabel
GDF SUEZ

ENTRETIEN AVEC PHILIPPE ROGGE: DIRECTEUR GÉNÉRAL BELUX DE MICROSOFT

«Notre vocation? Démocratiser la technologie»

© PhotoAlto/Reporters

Philippe Rogge, le directeur général Belux de Microsoft.

Après avoir travaillé chez Esso, CMB, Belgacom et Option, Philippe Rogge a rejoint Microsoft Belgique & Luxembourg en juillet 2010 en tant que directeur du département des Grandes Entreprises. En février dernier, il a succédé à Phillip Vandervoort, devenu COO de Microsoft Amérique latine, à la tête de l'entité belgo-luxembourgeoise du géant informatique américain. Il évoque avec nous sa passion de la technologie et du sport, les perspectives de développement de Microsoft Belux ainsi que l'ouverture récente du Microsoft Innovation Center à Bruxelles.

Philippe Rogge, l'informatique vous passionne depuis toujours. Vous devez être heureux de travailler chez Microsoft Belux ?

Philippe Rogge: «Absolument. D'autant qu'outre le secteur qui me passionne, j'ai la chance de travailler au sein d'une entreprise qui figure régulièrement parmi les meilleurs employeurs du pays. Nous venons d'ailleurs d'être reconnus comme le meilleur employeur 2011 pour les entreprises de moins de 500 personnes suite à l'enquête réalisée par le Competitiecentrum Mens & Organisatie de la Vlerick Leuven Gent Management School.

Je suis passionné par l'informatique depuis que j'ai reçu mon premier ordinateur à l'âge de 12 ans et lorsque j'ai été licencié par Option, je me suis posé la question suivante: Que veux-tu faire maintenant ? J'ai recherché une société dans laquelle j'allais m'amuser, être à l'aise, dont la culture et l'état d'esprit pouvaient me plaire et, last but not least, où j'allais pouvoir apporter quelque chose. On ne vit qu'une fois. J'ai trouvé chez Microsoft une super équipe.»

Comment voyez-vous les nouveaux développements informatiques dans les années qui viennent et les stratégies à adopter ?

Philippe Rogge: «C'est le souci permanent d'une entreprise comme Microsoft de se pencher sur les domaines dans lesquels elle fera la différence dans le futur.

Et, comme pour toute entreprise, les États doivent également se poser la question.

Notre pays ne peut plus miser sur tout ; il doit poser des choix qui conditionneront notre avenir à plus ou moins long terme. Craig Mundie, le directeur stratégie de Microsoft a récemment évoqué ce défi. Selon lui, on peut soit miser sur 10 projets en se disant qu'il y en aura bien un ou deux qui vont émerger, mais pour cela, il faut avoir beaucoup d'argent à investir. Soit se spécialiser ; pour illustrer son propos, il a utilisé la métaphore de la course automobile. La Belgique ne sera jamais la plus rapide dans la ligne droite, mais elle peut devenir championne du monde du virage.»

La métaphore sportive a dû vous plaire. Quel rapport entre entreprise et sport ?

Philippe Rogge: «Tant dans l'entreprise que dans le sport, on se fixe un but à notre portée. Ensuite, on cherche les bonnes ressources, les meilleurs stages, les meilleurs partenaires et puis on force, on cravache pour atteindre cet objectif. Quand on l'a atteint, il est important et essentiel de décompresser avant de se fixer un nouvel objectif.»

«Nous occupons, en effet, une position forte avec nos systèmes d'exploitation même si, il faut bien le reconnaître, cela chauffe avec Apple. Nous avons l'ambition d'être présents dans l'entièreté de la pyramide, mais dans les autres domaines, nous sommes des challengers. Que ce soit avec notre moteur de recherche Bing ou avec Windows Phone 7. Pour le consommateur, c'est une bonne nouvelle.»

Philippe Rogge, directeur général Belux de Microsoft

Pour revenir à l'informatique, quel rôle entend jouer Microsoft ?

Philippe Rogge: «Le monde change de plus en plus vite. La technologie également. Quel est le rôle que nous pouvons jouer dans cette évolution ? Microsoft doit aider les gouvernements et les sociétés à comprendre ce que pourrait être le monde dans 5, 10, 20, 50 ans. Nous devons réfléchir à différents scénarios et l'impact qu'ils peuvent avoir à long terme. Cette philosophie est illustrée par notre nouveau slogan: Be What's Next. Un exemple, l'éducation.

Dans un monde comptant 6 milliards d'habitants, 2 reçoivent une bonne éducation et, dans 30 ans, nous serons 9 milliards d'êtres humains. Or, le coût de l'éducation est déjà démesuré. Grâce à la technologie, nous aurons demain de plus en plus d'interfaces naturelles. Ainsi, nous développerons les capacités pour élever le niveau d'éducation des deux tiers de l'humanité, qui n'y ont pas accès actuellement.

Plus globalement, en aidant les gouvernements et sociétés à trouver des points de différenciation dans lesquels investir, nous contribuerons à créer de l'emploi et à maintenir le niveau d'activité dans nos pays à court et long termes.»

Quelle est la priorité de Microsoft?

Philippe Rogge: «Notre priorité, c'est le consommateur. Depuis ses débuts, Microsoft a toujours eu pour vocation de démocratiser la technologie. Nous n'avons pas inventé le PC, mais nous l'avons démocratisé. Nous vivons dans un monde où la technologie ne cesse d'évoluer, mais également de s'imposer partout. Aujourd'hui, les systèmes de navigation s'imposent de plus en plus dans les voitures et demain, de nouvelles applications vont probablement équiper de série nos véhicules.

Nous n'avons jamais été à ce niveau de technologie. L'élément qui a fortement changé ces dernières années, c'est que la décision informatique dans les sociétés n'est plus du ressort du directeur informatique, ou plus seulement. C'est le consommateur et l'utilisateur qui opèrent maintenant ce choix technologique. Mais ce n'est pas pour autant qu'il faut leur parler de technologie pour les séduire et les convaincre. Non, il faut leur montrer ce que l'on peut réaliser avec cette technologie.»

Éditeur de logiciels, Microsoft se positionne de plus en plus dans d'autres domaines.

Philippe Rogge: «Nous occupons, en effet, une position forte avec nos systèmes d'exploitation même si, il faut bien le reconnaître, cela chauffe avec Apple. Nous avons l'ambition d'être présents dans l'entièreté de la pyramide, mais dans les autres domaines, nous sommes des challengers. Que ce soit avec notre moteur de recherche Bing ou avec Windows Phone 7. Pour le consommateur, c'est une bonne nouvelle. Dans tous ces domaines, nous allons nous associer aux partenaires hardware les plus pertinents et nous adresser aux consommateurs locaux, belges et luxembourgeois.»

Vous venez d'ouvrir, le 22 mars dernier, à Bruxelles un deuxième Microsoft Innovation Center en Belgique. Quels sont les objectifs de ce centre d'innovation ?

Philippe Rogge: «Ce second Microsoft Innovation Center (MIC), hébergé dans nos bureaux européens situés à Etterbeek, est spécifiquement destiné au cloud computing. À l'image de celui qui a été lancé en 2009 à Mons, qui est lui dédié à l'e-health, nous allons mettre à disposition des PME et des start-up l'ensemble de nos connaissances ainsi que notre expertise en matière de cloud computing. Les entreprises et starters auront accès à nos équipes de recherche.

«Le second Microsoft Innovation Center (MIC), hébergé dans nos bureaux européens situés à Etterbeek, est destiné au cloud computing. Ce centre bruxellois, mis sur pied en partenariat avec la Région de Bruxelles-Capitale, a pour objectifs de soutenir la croissance du secteur logiciel, stimuler l'innovation, accompagner les start-up et les PME ainsi qu'assurer la formation des travailleurs et demandeurs d'emploi.»

Philippe Rogge,
directeur général Belux de Microsoft

Comme les autres MIC répartis à travers le monde (110), ce centre bruxellois, mis sur pied en partenariat avec la Région de Bruxelles-Capitale, a pour objectifs de soutenir la croissance du secteur logiciel, stimuler l'innovation, accompagner les start-up et les PME ainsi qu'assurer la formation des travailleurs et demandeurs d'emploi.»

Quels sont les avantages du cloud computing et de ce nouveau MIC pour les PME ?

Philippe Rogge: «Le grand avantage pour les entreprises, c'est l'économie d'échelle. Ensuite, pour les PME qui ne disposent pas de compétences en interne pour gérer ce type d'infrastructure, nous pouvons mettre à disposition des capacités de puissance et de volume ainsi que l'expertise que nous avons développée dans ce domaine avec notre plateforme Azur. En accédant au cloud computing, ces entreprises pourront imaginer l'extension de leur business, mais également en créer de nouveaux.»

Comme à Mons où les premiers résultats sont encourageants.

Philippe Rogge: «Au cours de la première année, 48 projets ont été approuvés et une quarantaine de nouvelles start-up ou divisions ont été créées. Notre apport technologique permet ainsi de développer de nouvelles applications. Un exemple. Une société montoise a développé avec la Kinect un logiciel destiné à aider les médecins à évaluer les dommages causés par des lésions cérébrales consécutives à un accident. Cette caméra, la Kinect, qui utilise des techniques d'interaction, fait partie d'une niche très petite dans le domaine du gaming. L'entreprise PrimeSense a fourni la technologie et nous avons écrit le code qui est dessus. C'est, à ce jour, l'appareil électronique de consommation qui s'est le mieux vendu dans toute l'histoire.»

Quelles sont les raisons qui vous ont amené à installer ce nouveau centre d'innovation à Bruxelles ?

Philippe Rogge: «Plusieurs raisons ont joué. Le soutien du ministre Cerexhe, le statut de capitale européenne de Bruxelles ainsi que le fait que nous étions déjà présents en Wallonie. Notons au passage qu'il y a des pourparlers pour lancer un MIC en Flandre ainsi qu'au Grand-Duché de Luxembourg. Enfin, nous entretenons également un excellent partenariat avec BECI qui prêche la bonne parole auprès de ses membres et des PME.»

Propos recueillis par
Guy Van den Noortgate

Qui est Philippe Rogge?

Philippe Rogge détient un Master en Economie d'entreprise à l'université de Gant, et a accompli également un post graduat et des formations en management chez INSEAD et à la Vlerick Management School. Rogge est également un passionné de voile et a été leader de la délégation belge aux Jeux Olympiques de 2008. Il combine ses compétences organisationnelles avec sa passion pour le sport en tant que membre du Conseil d'Administration du Comité olympique et interfédéral (COIB).La Technologie est sans conteste le fil rouge de la carrière de Philippe Rogge. Son expérience s'est faite au travers de fonctions multiples dans de nombreuses industries. Son tout premier travail consistait à tenir le rôle de Developer et Project Manager chez Esso. Plus tard, Philippe a pris en charge l'IT et les Telecom au sein du groupe CMB. Il a passé ensuite presque 8 années chez Belgacom en tant que responsable de différents domaines jusqu'à ce qu'il devienne VP Business Development & Strategy Enterprise. Juste avant d'intégrer Microsoft, Philippe a travaillé chez Option sur une nouvelle stratégie d'entreprise, avec un focus important sur le software.

Microsoft®

CLOUD CHERCHE PME

Gagnez* les **dernières technologies informatiques du cloud computing** pour votre entreprise !

Visitez notre site et dites-nous pourquoi votre entreprise mériterait ce boost informatique. Les meilleures justifications seront récompensées*.
Participez sur www.cloudcherchepme.be

À VOUS DE NOUS CONVAINCRE ET DE GAGNER* CE PACK POUR VOTRE ENTREPRISE :

Office 365 + **Windows Intune** + **Consultance gratuite**

Collaborez en tout lieu et à tout moment, partagez l'info en toute simplicité et augmentez votre productivité.

Gérez et sécurisez vos PC où que vous soyez.

Conseils, assistance et installation par un partenaire Microsoft.

* Vous pouvez consulter le règlement du concours sur le site web www.cloudcherchepme.be

SE PROTÉGER CONTRE LE NON-PAIEMENT

L'assurance-crédit version 2011

Une faillite sur 5 trouve son origine dans la défaillance d'une partie de la clientèle.

Elle n'aura sans doute plus grand-chose à voir avec un produit qui a dominé le marché depuis 40 ans. La crise a fait éclore un nouveau modèle: à la fois plus responsable, moins lourd et offrant plus de liberté à l'assuré. Car celui-ci préfère désormais gérer ses risques de manière plus autonome. S'il consent à couvrir ses plus gros risques par un assureur, il n'est plus prêt à subir ses décisions unilatérales et le laisser interférer dans sa relation clientèle. Rencontre avec TCRe, un précurseur qui a développé en 2004 une offre vraiment différente.

Les entreprises, surtout en B2B, sont tributaires des capacités de paiement de leurs clients. Une faillite sur 5 trouve son origine dans la défaillance d'une partie de la clientèle. Le risque de non-paiement est un frein majeur à la poursuite de l'activité.

L'assurance crédit qui n'a encore réussi qu'à pénétrer 20% du marché, répond à ce besoin. Seulement, voilà, elle a perdu de son «crédit» pendant la crise, plongeant les entreprises dans un état de dépendance inconfortable. Les assureurs ayant dû couper ou réduire fortement leur ligne de crédit après avoir déboursé de grosses sommes suite aux sinistres retentissants. L'observation du nombre de faillites ne prête d'ailleurs pas à croire que nous soyons sortis des difficultés économiques.

Vision porteuse

Chez Trade Credit Re, les assurés décident en toute autonomie du montant qu'ils désirent assurer eux-mêmes, des montants de pertes qu'ils préfèrent couvrir via l'assureur et jusqu'à quelle hauteur ils veulent s'assurer. «En leur appliquant une franchise, on les responsabilise. Ils gèrent leurs risques comme s'ils n'étaient pas assurés. Les résultats sont nettement différents, explique Camille Wester, Directeur Commercial et Administrateur de TCRe qui affiche des taux de sinistralité très bas: 33,9% en 2010, contre quelque 70% ailleurs.

La formule épouse bien le contexte actuel. Trade Credit Re, présent en Belgique et en Europe, se distingue de noms tels que Atradius, Coface, Euler, Ducroire. L'acteur qui entend devenir une référence dans son créneau, a signé de nombreuses polices de 2008 à 2010 et budgétise une croissance de 12% pour 2011. «Secouées par le contexte économique difficile, de nombreuses entreprises non assurées mettent au point un Credit Management Process et seront probablement intéressées par une formule parapluie pour couvrir le risque de faillite d'un gros client ou une prochaine crise. Celles qui avaient une formule classique aussi développent leur système dans le souci de se prémunir contre la situation trop sclérosante qu'elles viennent de vivre», détaille Camille Wester.

C'est le client qui arbitre

Dans le produit 'Excédent de Pertes' de TCRe, c'est le Credit Manager du client lui-même, moyenne ou grande entreprise, qui s'occupe de l'arbitrage habituellement pratiqué par l'assureur. Il fixe ses limites de crédit, opère la surveillance et se charge du recouvrement. «Tout d'abord, il est mieux placé pour estimer si tel client vaut un tel crédit, selon ses bilans, son potentiel, son assise financière, son endettement... Ensuite, s'il anticipe un non paiement lors de dépassements d'échéances, il peut réagir plus tôt en limitant ou en décalant ses livraisons», raisonne le responsable. Comment TCRe contrôle ses propres risques? «En vérifiant chez l'assuré la mise en place et l'application des procédures préconisées en tout début de contrat», répond-il.

La liberté n'a pas de prix

Chez TCRe, l'assuré fixe une fois par an le montant à couvrir par une prime forfaitaire et ne doit pas soumettre à son assureur sa liste de clients ni l'interroger avant d'en accepter un nouveau. La gestion de la police est simple. L'assureur n'exige pas de suivre les encours, les limites de crédit et la liste des clients. «Nous n'avons dans notre prime ni les frais inhérents à cette gestion ni à l'arbitrage des risques», conclut Camille Wester.

www.tc-re.com

TCRe

MOTIVATION DES TRAVAILLEURS

Des RH en mode flexible

Ils ont l'énergie, la passion, une performance supérieure, un "esprit d'entreprise", ils se font ambassadeurs de votre marque employeur.... Les moutons à cinq pattes pour la PME ? Pas vraiment, car ils existent et font 17% de vos effectifs ! On les appelle les "engagés". Sachant que le nombre moyen d'employeurs sur la carrière d'un employé est passé de 2,6 à 3,4 de 2007 à 2010, comment les stimuler à rester et à faire mouche dans le contexte 2011 ? Rencontre avec SD Worx (qui a obtenu le HR Award en 2010 des DRH belges) et avec le Groupe S, jugé meilleur secrétariat social en 2010 par l'institut ICMA.

© PhotoAlto/Reporters

Les engagés ne sont que 3% à quitter l'entreprise dans l'année, les « insatisfaits » sont 24% à le faire...

L'engagement des travailleurs est, selon l'étude 2010 de SD Worx réalisée auprès de 3000 RH et travailleurs belges représentatifs de la population nationale, une préoccupation majeure: plus de 50% des RH sondés déclarent travailler ou avoir agi déjà dessus activement. Pourquoi ? Parce qu'elle fournit des résultats concrets en terme de participation, d'innovation et de flexibilité, tous ingrédients du succès d'une entreprise qui se veut durable, dans le sens capable de fournir des résultats demain et d'attirer les meilleurs talents. L'engagement a un impact positif sur l'absentéisme et donc sur les coûts: un travailleur engagé est malade 2,8 jour par an, contre 4,8 pour un employé moyen. Les engagés ne sont que 3% à quitter l'entreprise dans l'année, les « insatisfaits » sont 24% à le faire...

Comment faire pousser cet engagement ?

La recette semble facile mais reste peu appliquée ; partager sa stratégie avec ses employés, développer une culture à laquelle chacun peut s'identifier. Et pour les ingrédients liés au collaborateur ? Le contenu du travail doit être source d'évolution mais aussi de réalisation de soi. Le feedback à court terme, au delà de l'évaluation annuelle, est un indispensable. Le support est souvent négligé faute de temps. Le développement souvent limité à la formation doit inclure les contacts sociaux, les projets transversaux... « Si vous n'assurez pas tout cela, vos meilleures recrues ne dépasseront pas l'état de 'satisfaits': ils sont 61%, selon l'étude SD Worx, et leurs comportements sont moins profitables à l'entreprise. Par contre, les engagés font boule de neige auprès des clients et si ceux-ci sont plus engagés, cela accroit encore la motivation », conseille Frédéric Williquet, Managing Consultant chez SD Worx. Tout bénéfice donc. Ce qui explique que certaines entreprises soient déjà au stade suivant, le management de la confiance où le collaborateur se mesure lui-même. « C'est une vraie révolution, il y a à peine dix ans d'ici, c'était 'tu obéis ou voici la porte' », s'exprime Gonzales Stubbe, CEO Groupe S.

Comment faire pousser l'engagement ? La recette semble facile mais reste peu appliquée ; partager sa stratégie avec ses employés, développer une culture à laquelle chacun peut s'identifier.

Le collaborateur de jadis n'est plus

C'est un défi pour 2011 ; être à l'écoute des générations d'aujourd'hui. En termes de recrutement, les réseaux sociaux permettent de faire parler de soi et d'entrer en contact avec le candidat. En terme de développement ? Il sera aussi plus social: la formation formelle ne fait que 20% de l'apprentissage et doit être mesurée, valorisée et redistribuée pour être utile. La flexibilité touchera le temps mais aussi le lieu de travail. La rémunération ? Le collaborateur attend un package individualisé. Même une PME peut offrir cette flexibilité. « Nous calculons le poids financier d'une série d'avantages et livrons des modèles lisibles pour l'employé ; ils peuvent composer leur salaire selon l'évolution de leurs besoins », argumente Frédéric Williquet (SD Worx). « Il est encore possible d'accorder un 4/5 aux seniors tout en restant conforme à la directive européenne anti-discrimination. C'est une question de formulation juridique », ajoute Gonzales Stubbe (Groupe S). La PME qui se développe doit pouvoir se professionnaliser tout en gardant le même niveau d'engagement lorsqu'elle n'était encore qu'une start-up.

Sylvie Cousin

CRADLE-TO-CRADLE

Ahrend, un innovateur de mobilier de bureau C2C

Innovateur de mobilier de bureau de grande qualité, Ahrend se distingue une fois de plus en décrochant cette fois un certificat C2C qui le fait entrer dans la cour des grands: celle des fabricants respectueux des principes du cradle-to-cradle.

Lorsque le client achète la chaise bureau 2020, il obtient la certitude que lorsqu'il souhaitera changer son mobilier, Ahrend lui reprendra sa chaise à un prix défini à l'achat.

Avec des racines ancrées dans la tradition des pays nordiques, on sait que le spécialiste de l'aménagement de bureau Ahrend a toujours accordé une place prépondérante au respect de l'environnement et au recyclage. Patrick Junius, CEO d'Ahrend Belgique: «Aux Pays-Bas, nos usines sont pour ainsi dire installées au coeur de villages. Nous avons dès lors toujours accordé la plus grande importance au respect de l'environnement et avons toujours veillé à maintenir les meilleures relations avec nos riverains». La société vient de franchir une étape supplémentaire en décrochant un titre 'cradle-to-cradle', certifiant que ce qu'elle fabrique est étudié dans le contexte d'une analyse globale du cycle de vie du produit, avec la volonté farouche de faire en sorte que tous les équilibres soient maintenus, du début du processus de production jusqu'à la fin du cycle de vie du produit acheté par ses clients.

Michael Braungart et William McDonough

En 2009, l'entreprise avait déjà eu l'occasion d'entendre de Michael Braungart, co-auteur du best-seller international «Cradle to Cradle: Remaking the Way We Make Things» qu'il a co-écrit avec l'architecte William McDonough en 2002. Ahrend avait alors eu la confirmation d'un sentiment qui l'avait toujours habité: nous vivons dans un monde de gaspillage et de pollution et il est grand temps que nous changions de manière radicale la façon dont nous fabriquons et dont nous réutilisons nos produits et nos matériaux. Avec, pour Ahrend, ce rêve de pouvoir mettre au point des produits qui vont pouvoir se recycler à l'infini.

Le miracle de la chaise bureau 2020

Ce rêve, Ahrend a finalement pu le concrétiser. Patrick Junius: «Désormais, avec des produits comme la chaise de bureau 2020, nous touchons au but. Lorsque le client achète ce produit, il obtient la certitude que six, sept ou huit ans plus tard, lorsqu'il souhaitera ou devra changer son mobilier, nous lui reprendrons sa chaise à un prix défini à l'achat». Le prix de rachat du mobilier? «Il sera défini au cas par cas, mais il pourra être par exemple de l'ordre de 20%, ce qui constitue une belle valeur de reprise». Une fois cette chaise rachetée par Ahrend, le mobilier sera soit recyclé soit re-commercialisé après avoir été reconditionné si nécessaire. Cet exemple de deuxième vie est également illustré par les produits Next Life exposés dans le NOW Flagship Store avec une armoire en partie débarrassée de son ancienne laque et pourvue d'une nouvelle laque. Le tout est comme du neuf et peut constituer une solution bienvenue pour certaines entreprises qui souhaitent s'équiper avec du mobilier d'occasion de grande qualité.

Bien dans son bureau, bien dans sa tête

Cette approche respectueuse de l'environnement et qui prend en compte le cycle de vie complet du produit n'oublie pas la place importante à accorder à l'humain. A cet égard, Patrick Junius est également très clair: «Lorsque nous disons vouloir rendre les espaces plus humains, ce n'est pas un mot en l'air. Les produits d'Ahrend se caractérisent par un design fonctionnel durable entièrement articulé autour de l'homme. Chacun doit pouvoir travailler de façon efficace et avec plaisir dans un environnement élégant qui stimule. Dans leur environnement de travail, les gens doivent pouvoir se concentrer, communiquer de façon optimale et coopérer ainsi de façon efficiente. Et pour ce faire, ils doivent pouvoir se sentir bien dans leur environnement de travail». Respect de l'environnement, respect de l'humain, respect des ressources naturelles et progrès économique... La boucle est bouclée.

Ahrend Furniture NV
Romboutsstraat 9
1932 Sint-Stevens-Woluwe
T +32 2 716 22 00
http://www.ahrend.com

SPID print

L'imprimerie en ligne

Livraison Gratuite!

Cartes de visite, Flyers, Affiches, Faire-part, ...

Commandez l'impression de vos documents en ligne,
c'est facile, rapide et économique !

- choisissez la quantité, le format et le papier
- joignez automatiquement votre fichier
- vous êtes à quelques heures de la livraison à domicile !

Chaque semaine, des offres promotionnelles !

Qualité d'impression

Tarifs compétitifs

Délais garantis

Livraison gratuite

Respect de l'environnement

© Michael Flippo - Fotolia.com

Contact : info@spidprint.be

www.spidprint.be

Voyages d'affaires

- Les grands projets de Brussels Airport 51
- Voyager par temps de crise 53
- Rail: Thalys et Eurostar se portent bien 54
- Les surprises des Hôtels 55

DOSSIER

INTERVIEW D'ARNAUD FEIST, CEO DE BRUSSELS AIRPORT

Les grands projets de Brussels Airport

Dans la foulée du début de l'introduction de Brussels Airlines dans le groupe Lufthansa, mais aussi dans Star Alliance, la donne a changé à l'aéroport de la capitale. Désormais, la compagnie belge devient un interlocuteur de poids et il convient d'en favoriser le développement. Cela ne signifie pas que les autres transporteurs seront délaissés, bien au contraire. Mais, en revanche, l'idée d'un terminal low cost a été abandonnée. Pour en parler, nous avons rencontré Arnaud Feist, le CEO de Brussels Airport.

Arnaud Feist, le CEO de Brussels Airport.

Après le départ de votre prédécesseur en 2009, vous avez exercé ses fonctions pendant six mois ad interim avant d'être nommé officiellement au poste de CEO de Brussels Airport en février 2010. Ce n'est qu'en mars dernier que vous avez accepté de rencontrer la presse. Pourquoi ce long silence?

Arnaud Feist: «Il a d'abord fallu repenser la stratégie de l'aéroport en fonction du développement de Brussels Airlines au sein de Lufthansa Group et de Star Alliance, mais aussi renouer le dialogue avec toutes les compagnies aériennes présentes à Bruxelles et négocier avec elles la tarification des redevances pour les prochaines années. Cela exigeait que nous puissions leur proposer de nouvelles infrastructures, avec l'accord de nos actionnaires, dont les Australiens de Macquarie. Tout ceci a pris du temps et notre démarche a abouti avec l'assentiment de 90% des transporteurs qui sont aussi nos clients. Je pense que c'est une réussite.»

Que représente Brussels Airport aujourd'hui?

Arnaud Feist: «C'est d'abord le deuxième pôle de développement de Belgique après le port d'Anvers. The Brussels Airport Company emploie 750 personnes, mais plus de 21.000 personnes travaillent à Brussels Airport, auxquels il faut ajouter 40.000 emplois indirects. Si je me réfère aux chiffres de 2010, nous avons accueilli 17,2 millions de passagers, ce qui est un bon résultat compte tenu des immobilisations dues au volcan islandais, aux grèves de Belgocontrol et aux intempéries de fin d'année. À noter que le trafic long-courrier a, lui, enregistré une hausse de 8,2%. Par ailleurs, nous avons traité 476.100 tonnes de fret (+6%).»

Les mouvements d'avions, en revanche, sont en baisse.

Arnaud Feist: «C'est exact. 225.700 mouvements, en baisse de 2,6%. Ceci s'explique par les événements que j'ai cités, mais aussi parce que nous accueillons des avions de plus

«Brussels Airport a renoncé à la construction d'un terminal dédié aux compagnies low cost. C'est un des points majeurs de notre changement de stratégie. Nous ne renonçons pas à attirer des compagnies à bas prix et nous continuerons à attirer les low costs. Mais elles s'intègreront au développement général de l'aéroport.»

Arnaud Feist, le CEO de Brussels Airport

forte capacité (voyez les résultats du long-courrier) et que les compagnies remplissent mieux leurs appareils.»

Quelles sont les perspectives pour 2011?

Arnaud Feist: «En aviation, on est toujours tributaire de facteurs dont nous n'avons pas le contrôle, comme la hausse des produits pétroliers, des situations politiques ou des événements climatiques. Toutefois, nous restons optimistes. Après les huit nouvelles compagnies qui nous ont rejoints en 2010, cinq supplémentaires sont déjà attendues cette année. En termes de destinations, il y en a eu quatorze nouvelles l'an dernier et neuf cette année, sans compter les augmentations de fréquences. On approche des 250 aéroports desservis et de la centaine de transporteurs qui desservent Bruxelles.»

Dans l'accord conclu avec les compagnies aériennes, il n'est plus question de redevances différenciées, par exemple pour les compagnies à bas coût. Pourtant, le secrétaire d'État aux Transports souhaite qu'un Arrêté royal prévoie cette option. Un paradoxe?

Arnaud Feist: «Pas du tout. Il existe une directive européenne qui doit être inscrite dans la loi belge. Mais s'il existe une possibilité de tarifs différenciés, cela ne nous oblige pas à adopter cette disposition.»

Vous avez alors renoncé à la construction d'un terminal dédié aux compagnies low cost?

Arnaud Feist: «Absolument. C'est un des points majeurs de notre changement de stratégie. Nous ne renonçons pas à attirer des compagnies à bas prix – du reste, il y en a beaucoup qui proposent des tarifs compétitifs, même sans tenir compte des compagnies charters – et nous continuerons à attirer les low costs. Mais elles s'intègreront au développement général de l'aéroport.»

Il a été dit que vous allez consacrer quelque 460 millions d'euros à de grands travaux d'infrastructures. À quoi sera consacré cet investissement?

Arnaud Feist: «Notre plan de développement couvre la période allant de 2011 à 2016. Il y a trois grands projets en plus du développement de nos installations à Brucargo. Le premier concerne l'allongement de la jetée A (le « Pier A»). Cela se fera en une ou deux phases, mais le Pier A ouest devrait être terminé en 2015. Dans la foulée, ce terminal répondra aux dispositions à la fois Schengen et non-Schengen, comme c'est déjà le cas partiellement avec les vols africains de Brussels Airport.»

Est-ce pour répondre aux demandes de Star Alliance d'avoir tous les vols de ses membres (dont Brussels Airlines) regroupés dans le même terminal?

Arnaud Feist: «Effectivement, l'intention est de regrouper les compagnies membres de Star, mais il n'y aura pas qu'elles. Le voyageur en transfert aura tout intérêt à rester dans le même terminal, parce qu'il aura moins de chemin à parcourir entre deux avions. Au passage, nous allons pouvoir activer les installations de bagages qui existent déjà sous le Pier A. Là aussi, les transferts seront accélérés. L'allongement du terminal est aujourd'hui une nécessité, car il est saturé. Ses 54 portes d'embarquement ne suffisent plus au trafic et des avions doivent être parqués au-delà du terminal.»

Il reste tout de même que les passagers qui vont le moins loin en Europe doivent accomplir les plus longs trajets dans l'aéroport. Ne trouvez pas ces distances insupportables?

Arnaud Feist: «Il faudrait comparer avec d'autres aéroports, mais ce qui donne l'impression de longueur, ce sont à la fois les déplacements verticaux et le tunnel qui ne donnent aucune impression d'espace, alors qu'il ne fait que 200 mètres et qu'il y a des tapis roulants. C'est la raison pour laquelle nous allons construire un « connecteur» en surface entre la zone départs et le Pier A. Très lumineux, il offrira une vue sur les pistes et on y aménagera les contrôles de sécurité. Quelques boutiques pourraient aussi s'y installer. Les distances seront du coup nettement moins grandes. Ce connecteur devrait être prêt dès 2014.»

Enfin, vous avez en projet la construction d'un vaste centre d'affaires dans l'ancien bâtiment administratif qui date de 1957.

Arnaud Feist: «Il s'appellera le « Gateway», car situé au-dessus de la gare, à proximité des avions et non loin d'un nœud routier. Nous avons vraiment le sentiment que nous aurons là la plateforme multimodale la plus efficace du pays. Le Gateway aura un parking de 600 places et ses 33.500 m² accueilleront 1.600 employés, des bureaux, des salles de conférence, etc. Ce projet, qui devrait également aboutir en 2014, sera développé en partenariat avec des investisseurs potentiels. Son aspect durable a été un argument important dans le choix de cette approche « brownfield»: la rénovation d'anciens bâtiments, plutôt que la construction d'un neuf.»

Vous évoquez les aspects écologiques ; y a-t-il d'autres projets?

Arnaud Feist: «Je ne peux pas les citer tous. L'an dernier, nous avons inauguré notre première station d'épuration des eaux usées et nous avons d'ores et déjà obtenu le niveau 2 ACA (Airport Carbon Accreditation), une initiative de l'Association internationale des aéroports. Ce n'est qu'une étape. Nous poursuivons nos travaux pour des vols verts en approche et nous étudions la pose de panneaux solaires sur les toits de l'aéroport. Mais ceux-ci ne doivent pas altérer les communications avec Belgocontrol, ni altérer la vision des pilotes en approche. Nous avons aussi fixé des quotas de bruit plus pénalisants pour les avions plus anciens. Ce ne sont là que quelques exemples.»

Propos recueillis par Patrick Anspach

Brussels Airport en chiffres

- The Brussels Airport Company emploie 750 personnes
- plus de 21.000 personnes travaillent à Brussels Airport, auxquels il faut ajouter 40.000 emplois indirects.
- Brussels Airport a accueilli 17,2 millions de passagers en 2010.
- Le trafic long-courrier a enregistré une hausse de 8,2%.
- Brussels Airport a traité 476.100 tonnes de fret (+6%).

FORCE MAJEURE

Voyager par temps de crise

Selon une étude de BCD Travel, n°1 en Belgique des chaînes d'agences de voyages, il apparaît que 68,8% des voyageurs d'affaires aiment partir en voyage. Pourtant, l'année dernière, ils n'ont pas été gâtés avec les phénomènes climatiques et, en ce début d'année, avec des révolutions au sud de l'Europe. Alors, comment s'adapter aux circonstances?

La première précaution est de voyager « léger» en cas de crise annoncée ou prévisible..

Seuls 17,6% des 500 hommes et femmes d'affaires interrogés par iVox pour le compte de BCD Travel attribuent une note inférieure à la moyenne en ce qui concerne leurs déplacements. 68,8% donnent une cote de 7/10 ou supérieure. Pourtant, tout n'est pas rose.

Ce qui les préoccupe le plus, ce sont, dans l'ordre, les retards, l'attente à l'aéroport, l'éloignement prolongé de la maison, l'hôtel insatisfaisant, les mauvais plannings, le manque d'équipements, les passagers bruyants, les mesures de sécurité, le personnel impertinent et le décalage horaire.

À tout ceci s'ajoutent les impondérables. En 2010, le volcan Eyjafjallajökull a immobilisé longtemps des voyageurs à l'étranger et ceux-ci ont dû parfois tout simplement postposer leurs déplacements, quand ils n'étaient pas encore partis. De tels désagréments se sont répétés lors de diverses grèves en Europe, dont celle des contrôleurs aériens chez nous. Et pour couronner le tout, le transport aérien en Europe (mais aussi en Amérique du Nord) a été gravement perturbé par la neige en fin d'année. Dans ces conditions, il est peut-être utile de rappeler quelques précautions élémentaires.

La première est de voyager « léger» en cas de crise annoncée ou prévisible. Un bagage à main vaut toujours mieux qu'une valise enregistrée et en soute. Le fabricant de bagages Samsonite fournit souvent quelques conseils utiles: vérifier sur les sites météo les prévisions climatiques à destination ; contrôler sur les sites des compagnies les poids autorisés en cabine (et les dimensions des bagages) ; ne pas oublier que les services de nettoyage des hôtels permettent de prendre moins de vêtements ; ne garder que des produits de toilette miniatures ; apprendre à ranger sa valise (chaussettes dans les souliers, par exemple) ; conserver des étiquettes à bagages dans la valise ; etc.

En cas d'attente prolongée, il n'est pas inutile de conseiller de se rendre le plus rapidement possible dans les « lounges» des compagnies, même s'il faut s'acquitter d'un droit d'entrée d'une trentaine d'euros, ce qui est souvent possible, sauf en cas de saturation. En plus, on y sera tenu au courant de l'évolution de la situation.

Les numéros de téléphones utiles

Toujours vérifier ensuite les informations de vol avant le départ ; conserver sur soi les numéros de téléphone utiles (agence de voyages, travel manager, contacts à destination) ; se souvenir des consignes de l'entreprise, lorsqu'on est bloqué en escale.

Si l'on doit enregistrer une valise, conserver sur soi quelques produits indispensables: les médicaments – toujours! -, un pull en cashmere (léger et chaud), de la lecture (pour notre part, nous prenons toujours les pages de journaux que nous n'avons pas eu le temps de lire), les documents de travail, les points de contact, guide ou carte routière, les appareils électroniques et même, le cas échéant, des barres vitaminées pour les petites faims.

En cas d'attente prolongée, il n'est pas inutile de conseiller de se rendre le plus rapidement possible dans les «lounges» des compagnies, même s'il faut s'acquitter d'un droit d'entrée d'une trentaine d'euros, ce qui est souvent possible, sauf en cas de saturation. En plus, on y sera tenu au courant de l'évolution de la situation.

Si le lounge est déjà plein, c'est peut-être aussi le moment de faire du lèche-vitrine, une activité souvent impossible pour les voyageurs pressés! Cela peut aussi être l'occasion de se reposer (ne pas oublier l'alarme sur GSM pour que la sieste ne se prolonge pas trop). Et pourquoi pas, une option parmi d'autres, en profiter pour passer chez le coiffeur?

Retard de trois heures = annulation

Nous avons déjà eu l'occasion, ici même de rappeler les droits des passagers en cas de retards ou d'annulations de vols. Selon un récent arrêt de la Cour européenne de Justice, un retard de plus de trois heures sur le territoire de l'Union européenne peut être considéré comme une annulation et le voyageur peut prétendre à une compensation financière, au-delà même des droits habituels, comme de recevoir des bons pour se sustenter ou d'être autorisé à annuler son vol sans frais.

Ne pas oublier, dans ces conditions de collecter toutes les preuves de ces retards, par exemple en photographiant les panneaux d'affichage.

Il reste tout de même que les compagnies s'insurgent contre ces dispositions. Certaines (les low costs en particulier) refusent de payer ces indemnités. Dans le cas du volcan islandais, elles considèrent qu'il s'agit de retards « prévisibles» qui ne donnent pas droit à des indemnités. C'est faux, mais ce sont les juristes qui débattent actuellement de la question. Il est vrai que, dans ce cas historique, les compagnies régulières ont dû débourser des sommes considérables notamment en frais d'hébergement sur de longues durées. Peut-être est-ce abusif.

Il sera toujours utile d'avoir sur soi les adresses de contact, hôtel compris, dans la langue du pays. Les voyageurs d'affaires le font quasi systématiquement en Inde ou en Chine, mais pourquoi pas aussi dans les pays arabes, par exemple?

Révolutions et zones dangereuses

Au-delà de ces désagréments, il existe des situations bien plus dangereuses. C'est le cas de prises d'otages (comme en ont vécu des Français fin 2010 au Niger) ou de révolutions, telles que celles du Maghreb et du Moyen-Orient en début d'année. Là aussi, quelques précautions élémentaires s'imposent. D'abord, s'informer de la réalité du terrain en ne se limitant pas qu'au site des Affaires étrangères. La lecture de sites étrangers peut s'avérer plus précise. Il faut aussi demander aux correspondants locaux ce qu'ils en pensent.

Deuxième conseil, jouer la discrétion. Un vulgaire sac en bandoulière est moins voyant qu'un attaché-case! Évitez les costumes griffés, les équipements coûteux, le clinquant visible. Au-delà même des agressions, une étude de BCD Travel relève que 12% des voyageurs d'affaires ont déjà été volés à l'étranger. Dans l'ordre, le portefeuille, de l'argent, un bagage, un ordinateur portable, un GSM... Le plus ennuyeux est le vol du passeport. L'idéal est toujours d'avoir avec soi des copies de celui-ci, voire de le scanner sur ordinateur avant le départ et de le stocker en fichier facilement accessible par ordinateur à l'étranger. Il convient aussi de sécuriser ses poches avant d'emprunter un long-courrier (surtout pour un vol de nuit).

Evitez de vous mêler à la foule

Dans les pays difficiles, il faut privilégier les hôtels sécurisés ; pas question, ici, de jouer le routard parti à l'aventure. Dans bon nombre de pays, il est du reste conseillé d'organiser ses réunions de travail à l'hôtel. On privilégiera aussi les déplacements en voiture, portières bloquées. Ne pas partager un taxi avec un inconnu (éventuellement complice du chauffeur). Dans certains pays, il faut aussi éviter de sortir seul ou alors en prévenant la réception. Dans le pire des cas, on peut emporter avec soi un portefeuille « leurre» avec quelques billets qui contenteront les éventuels agresseurs. Bien entendu, si les manifestations se multiplient dans le pays où vous vous trouvez, évitez de vous mêler à la foule, même en simple spectateur. La répression est parfois sanglante et sans discernement. Ne vous lancez pas non plus dans des discussions politiques à la terrasse d'un café, on ne sait jamais trop à qui on parle. Et si d'aventure votre pays a participé à un « effort de guerre», vous risquez de vous retrouver en mauvaise posture!

Soyons discrets

Enfin, il sera toujours utile d'avoir sur soi les adresses de contact, hôtel compris, dans la langue du pays. Les voyageurs d'affaires le font quasi systématiquement en Inde ou en Chine, mais pourquoi pas aussi dans les pays arabes, par exemple? Toutefois, il ne s'agit pas de se tromper: l'adresse du haut est celle de l'hôtel, la suivante de l'Ambassade de Belgique et pas l'inverse, par exemple. Sinon votre guide vous aura trompé, mais en toute bonne foi! Une expérience vécue? Chut!, soyons discrets...

Patrick Anspach

LE VOYAGEUR D'AFFAIRES EN 2011:

autour du monde, physiquement et virtuellement

La meilleure façon de réduire les frais de voyage consiste à choisir le bon moment de voyager.

La plupart des voyageurs d'affaires connaissent probablement le nom BCD Travel. Au Benelux, l'entreprise est en effet leader du marché dans le secteur de l'organisation de voyages d'affaires. Cela signifie que les spécialistes du voyage se chargent de tout le processus d'organisation à la place du client. Cette organisation comprend souvent beaucoup plus que l'on pourrait croire à première vue.

Des atouts supplémentaires

Ces dernières années, l'achat de billets d'avion est devenu un jeu d'enfant. C'est à la portée de tous et tout le monde le fait. Assurer le reste de la logistique de voyage est toutefois moins évident. Réserver des hôtels, organiser le transport sur place, retenir des salles de réunion, etc., sont des activités qui prennent beaucoup de temps et qui nécessitent pas mal d'efforts. BCD Travel se charge de toutes ces tâches à la place du client et lui propose une offre de services complète. L'objectif du spécialiste du voyage est également de réduire les frais. Il s'appuie sur son expérience pour aider les entreprises à réduire au minimum les frais liés aux voyages d'affaires. Les clients peuvent, par exemple, utiliser les services de gestion de réunions de BCD Travel, qui permettent de mieux structurer les activités en rapport avec les réunions. Certaines activités peuvent, par exemple, être regroupées auprès d'un partenaire pratiquant des tarifs préférentiels, afin d'obtenir des réductions plus importantes. Une étude récente menée par BCD Travel montre qu'une entreprise moyenne consacre environ 0,3 pour cent de son chiffre d'affaires à l'organisation de réunions. Une gestion efficace des réunions jusque dans les moindres détails permet de réduire le budget consacré à cette activité de 10 à 15 pour cent. La plupart des entreprises ont également adopté une politique de voyages. Observer rigoureusement des règles qui régissent la façon dont chaque personne peut voyager (compagnie, classe, etc.) permet de faire des économies. Pour finir, BCD Travel fournit des rapports clairs. Sans respect de la politique de voyages et sans rapports intelligibles, il s'avère que jusqu'à 40 pour cent des frais de voyage peuvent rester invisibles.

Rentabilité exigée

Comme beaucoup d'autres secteurs, l'industrie du voyage a rencontré des difficultés au cours des dernières années. Les menaces terroristes, la hausse des prix du carburant, la crise économique et les éruptions volcaniques en Islande et en Indonésie ont eu pour effet de changer le regard sur les voyages d'affaires. Les entreprises suivent leurs budgets de près et la rentabilité des voyages d'affaires est examinée à la loupe. Par exemple, le champagne et les repas copieux sont-ils vraiment nécessaires sur un vol régional? Et le voyage en classe affaires ou en première classe est-il d'une nécessité absolue? La meilleure façon de réduire les frais de voyage consiste à choisir le bon moment de voyager et à examiner les alternatives permettant de faire des économies. Dans cet ordre d'idées, BCD Travel propose une alternative aux réunions où les participants sont physiquement présents, à savoir les vidéoconférences. Les entreprises ou les voyageurs ont la possibilité de réserver, par l'intermédiaire de BCD Travel Direct (www.bcdtraveldirect.be), une salle de vidéoconférence entièrement équipée n'importe où dans le monde. Le spécialiste du voyage propose à présent plus de 3 000 sites parmi lesquels les entreprises peuvent choisir.

Vidéoconférence

La vidéoconférence est un bon complément aux voyages d'affaires traditionnels. D'une part, elle permet de réaliser des économies importantes et d'aider à atteindre des objectifs en matière de responsabilité sociétale et de gestion durable. D'autre part, elle offre la solution idéale en cas de conditions climatiques extrêmes ou de réunion d'urgence. Grâce aux progrès technologiques et aux connexions à haut débit, BCD Travel est en mesure de proposer des vidéoconférences de qualité, qui sont très appréciées à la fois par les PME et par les grandes entreprises. Une étude récente menée par BCD Travel montre que d'autres arguments plaident en faveur de la vidéoconférence. Par exemple, sept voyageurs d'affaires belges sur dix ont déjà été victimes d'un vol lors d'un voyage d'affaires. Ces vols concernaient essentiellement des portefeuilles, de l'argent, des ordinateurs portables, des téléphones mobiles et des smartphones. Le risque de vol, donc de frais supplémentaires, est évidemment rendu inexistant lors d'une vidéoconférence.

www.bcdtravel.com

BCD travel

RAIL

Thalys et Eurostar se portent bien

Avez-vous remarqué qu'en cas de grève des chemins de fer tant en France qu'en Belgique, les Thalys et Eurostar roulent généralement? Indéniablement, les transports internationaux ont la priorité, ce dont les voyageurs d'affaires ne peuvent que se réjouir. Y compris ceux qui vont prendre l'avion... à Roissy!

Tant Thalys qu'Eurostar ont enregistré, en 2010, une croissance de leur chiffre d'affaires à deux chiffres: 13,05% pour le train qui reste sur le continent et 12% pour celui qui traverse la Manche.

Thalys et Eurostar ont constaté une reprise des voyages d'affaires, en particulier en 1ère classe.

Tant Thalys qu'Eurostar ont enregistré, en 2010, une croissance de leur chiffre d'affaires à deux chiffres: 13,05% pour le train qui reste sur le continent et 12% pour celui qui traverse la Manche. La croissance de Thalys est principalement attribuable aux trajets Paris-Bruxelles-Amsterdam et Paris-Bruxelles-Cologne, qui ont bénéficié d'une diminution des temps de trajet entre ces différentes métropoles: moins 51 minutes entre Paris et Amsterdam et moins 36 minutes sur Paris-Cologne, escale de Bruxelles comprise.

Au total, Thalys a transporté 6,45 millions de passagers en 2010 (6,25% de plus). Cette hausse s'explique en partie par des considérations environnementales (si on ne tient pas compte de la production des infrastructures), par le report d'une clientèle de l'aérien vers le train, mais aussi, tout simplement, par l'augmentation du nombre de voyages en cette année de sortie de crise. Si l'« accélération» du Thalys a joué, elle aussi, un rôle, la société a également constaté une reprise des voyages d'affaires, en particulier en classe « Comfort 1», qui a connu une progression de 9,5%. 1,67 million de passagers ont voyagé en « Première classe» du Thalys l'an dernier, séduits par la présence du Wifi, la restauration à la place et la presse mise à disposition.

Si le nombre de voyageurs a progressé chez Eurostar de 3% entre 2009 et 2010, et son chiffre d'affaires de 12%, c'est également parce que la clientèle à haute contribution – traduisez, les voyageurs d'affaires – a augmenté dans des proportions importantes. L'an dernier, 9,5 millions de personnes ont voyagé sur les services Eurostar de et vers Londres. Une tendance qui a été surtout marquée au second semestre.

Créé sous la forme d'un partenariat entre la SNCF, la SNCB et la LCR (London and Continental Railways) en 1994, Eurostar est devenu une entreprise ferroviaire à part entière (Eurostar International Ltd) le 1er septembre 2010 (55% SNCF, LCR 40% et SNCB 5%). Depuis 1994, 28 trains au total ont transporté plus de 100 millions de personnes entre Bruxelles et Paris et Londres. Avec plus de 900 sièges à bord, le nouvel Eurostar peut atteindre une vitesse de 320 km/h. À noter qu'Eurostar et Eurotunnel sont deux sociétés distinctes.

Terminons enfin avec la liaison TGV assurée depuis maintenant dix ans – l'anniversaire a été fêté le 25 mars dernier – en collaboration avec Air France pour la desserte de l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. Dans un premier temps, la compagnie française avait signé un partenariat avec Thalys, mais en 2007, Thalys estimant ne plus pouvoir rentabiliser cette liaison, c'est avec le TGV de la SNCF que l'accord a été prolongé. À la différence de Thalys, le TGV poursuit ses opérations sur le sud de la France.

Avec un taux d'occupation de l'ordre de 74%, quelque 1,7 million de passagers d'Air France ont emprunté le train pour se rendre à Roissy (ou en venir). La clientèle réserve essentiellement en Belgique (55%), mais vient en fait du monde entier. 85% de la clientèle belge en correspondance voyage sur long-courrier et 20% privilégie la Business Class. Les qualités du TGV sont connues: ponctualité, confort, rapidité, etc. À la Gare du Midi à Bruxelles, les passagers reçoivent directement leurs cartes d'embarquement et les bagages sont enregistrés. Toutefois, il faut s'en charger et les amener aux comptoirs de « dépose-bagages» à Roissy, ce qui est plus rapide. À noter que, comme les tarifs sont plus intéressants au départ de la Belgique, il faut impérativement prendre le train à Bruxelles, faute de quoi le billet d'avion au départ de Paris risque d'être purement et simplement annulé. En cas de problème, il vaut mieux prévenir Air France (ou l'agent de voyages) du contretemps.

Patrick Anspach

HÔTELLERIE:

Les surprises des hôtels

À moins de faire l'aller et le retour dans la journée, l'homme d'affaires passera immanquablement par son hôtel. Moment privilégié de détente et de déconnexion ou passage obligé, autant qu'il réponde à ses besoins, même si le superflu est apprécié. Sur ce plan, on découvre chaque année de nouvelles attentions. Mais aussi des mises en garde!

© ImageSource/Reporters

Aujourd'hui, même les hôtels moyens, concurrence oblige, seront attentifs aux petits détails

Est-il plus commode de se lever à 4 heures du matin pour être à 5 heures à l'aéroport afin de ne pas rater le premier avion qui atterrira à destination à 8 heures, se prendre les embouteillages d'entrée de la métropole et arriver déjà fatigué au lieu de rendez-vous... ou s'offrir une nuit d'hôtel en étant arrivé la veille? Malgré les restrictions budgétaires, chacun jugera en fonction de tous les paramètres où la notion de confort ne doit pas être écartée.

Le voyageur d'affaires sait ce qu'il veut

Le voyageur d'affaires sait ce qu'il veut: une chambre réservée, pas bruyante, avec une salle de bain convenable, un lit confortable, assurément une connexion Internet (de préférence gratuite) et une télévision. Attentif, il vérifiera si le réveil ne se mettra pas en marche à une heure indue et s'il peut éteindre les lumières – toutes! – de son lit.

Aujourd'hui, même les hôtels moyens, concurrence oblige, seront attentifs aux petits détails: les écrans TV seront plats ; les produits de bain, s'ils ne sont pas de style écolo-self-service-scotchés au mur, seront nombreux et colorés, et on trouvera des chaussons, un peignoir et même des adaptateurs de prise électrique. La dernière innovation de ces derniers mois est la présence d'une machine de type Nespresso avec quelques capsules gratuites. Mais les autres payantes, alors prudence! Généralement, c'est au prix fort!

Cartes magnétiques

Un autre avertissement, qui circule depuis quelque temps sur le Web, concerne les cartes magnétiques qu'on utilise pour ouvrir la porte de la chambre. Selon certaines sources, elles rassembleraient toute une série de données vous concernant: votre nom, le domicile, le numéro de chambre, la date d'arrivée et de départ, le numéro de la carte de crédit et sa validité, le numéro du passeport, etc. Lorsqu'on rend la carte au départ, celle-ci ne serait pas effacée et pourrait donc être utilisée à des fins frauduleuses. D'où le conseil de ne pas les restituer et de les détruire, par exemple en les coupant.

Eviter la paranoïa

• Pour Serge Schultz, directeur du Crown Plaza Brussels Europa, il faut éviter la paranoïa: «Sur ces cartes, on ne trouve généralement que le numéro de chambre et éventuellement la date de départ, les autres coordonnées du client n'étant accessibles qu'à du personnel de confiance via le PMS (Property Management System) de l'hôtel. Récupérer une telle carte ne sert donc pratiquement à rien, même s'il est vrai que l'hôtelier peut y inscrire finalement ce qu'il veut.»

Cela dit, sur ce point, des innovations sont à l'étude, telles des cartes à puce pouvant également servir pour le payement des frais dans l'hôtel (bars, restaurants, fitness...) ou même des systèmes de lecture de codes à barres imprimés sur GSM pour l'ouverture des portes de chambre. À l'instar, de plus en plus aux portes d'embarquement, du pictogramme sur GSM qui se répand dans l'aviation. En attendant, le conseil relatif aux cartes magnétiques mérite peut-être bien qu'on lui accorde une attention certaine dans quelques pays.

Patrick Anspach

BLOC-NOTES

Formations

Management & Resources Humaines

- **Faire faire ou comment réussir la délégation responsable**
  Mardi 17 mai 2011 – de 9h à 17h30
  Comment financer son activité – en collaboration avec l'ABE
  Jeudi 19 mai 2011 – de 9h30 à 12h30
- **Boostez les résultats de votre entreprise en améliorant les performances de vos activités**
  Mercredi 25 mai 2011 – de 9h à 17h30
  Opleiding bemiddeling/mediation te Gent (NL)
  Van 28 augustus tot 2 december 2011 (12 dagen)
  Cycle de Formation de base et spécifique en médiation civile et commerciale
  Du 13 octobre 2011 au 9 février 2012 (12 jours)

Organisation

- **Affirmez-vous dans vos relations professionnelles**
  Jeudi 19 mai 2011
  Plus de 90 trucs pratiques pour mieux gérer votre temps
  Mardi 5 juillet 2011 – de 9h à 17h
  9 étapes clés pour réussir sans à coup les projets qui vous sont confiés
  Jeudi 7 juillet 2011 – de 9h à 17h
- **Gagnez 12 ans d'expérience professionnelle en 1 an: Alter Ego – Assistante de direction**
  A partir de septembre 2011 – de 9h à 13h

Vente-Marketing

- **Special Starters: Le networking ou comment développer votre activité grâce à votre réseau relationnel**
  Le jeudi 26 mai 2011 de 9h à 12h30
- **Nouveau: Cycle marketing pour PME Octobre 2011 à juin 2012**
- **Apprenez à décortiquer les comptes de la partie adverse**
  Vendredi 20 mai 2011 de 14h à 17h

Infos: Brigitte van der Mensbrugghe 02 643 78 30 – bvdm@beci.be

Séminaires

Législation sociale

- **Les moyens d'action face à un comportement fautif dans l'entreprise**
  Patricia Meeremans, Juriste spécialisée en droit social/droit du travail
  Jeudi 26 mai 2011 de 14h à 17h
- **Impacts réglementaires de l'interruption de carrière en droit social**
  Anne-Lise Roty, Attaché – Juriste ONEM, Direction Réglementation et Contentieux
  Vendredi 27 mai 2011 de 14h à 17h
- **Quels moyens d'action face à l'absentéisme de vos travailleurs?**
  Thierry Stiévenard, Avocat Associé Lambrecht & Stiévenard
  Mardi 31 mai 2011 de 14h à 17h
- **Beci HR Lunch**
  Mettez à profit votre temps de midi pour prendre connaissance de l'actualité sociale
  Olivier Rijckaert, Avocat associé Field Fisher Waterhouse
  Vendredi 17 juin 2011 de 11h à 13h

Infos: Frédéric Simon
T +32 2 643 78 17 – fs@beci.be

Législation commerciale

- **Apprenez à décortiquer les comptes de la partie adverse**
  Le vendredi 20 mai 2011 - de 14h à 17h

Activités du département international

- **Information session on program and services of Enterprise Europe Brussels**
  Enterprise Europe Network offers you a wide variety of services. Come and discover which one suits you best.
  To be confirmed
- **Brokerage Event Futurallia USA**
  Business to business meetings with companies from over 30 countries and key industry sectors, forming unique networking opportunities with more than 800 businesses from around the world.
  Wednesday 18 May till Friday 20 May 2011
- **Training on Commercial Finance**
  What kind of loans can you obtain to run your business?
  Which services can you expect? Part of International Business Academy.
  Wednesday 25 May 2011- from 10 am till 13 pm followed by a networking lunch
- **Seminar on the Services Directive**
  Information session on the EU Directive on services in the internal market.
  Thursday 9 June 2011
- **Seminar on Brand protection**
  Information session on brand protection with a special focus on China.
  Monday 13 June 2011
- **Seminar on EU funding and tenders**
  - Practical information and case studies on existing EU tender opportunities - Thursday 23 June 2011
- **Club Paris-Bruxelles**
  Incoming delegation from Paris composed of businessmen and investors.
- **Training on CE-Marking**
  What are the requirements for obtaining CE marking? Advantages? - Part of International Business Academy - Wednesday 29 June 2011 from 10 am till 13 pm followed by a networking lunch

Infos: Beci's International Department on 02/643.78.02. or international@beci.be

Events

26/05	BECI Golf Trophy
28/05	BECI Garden Party

Infos: www.beci.be
events@beci.be

DEMANDES D'ADMISSIONS À BECI

PAR PRESENTATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION *

Advisers SPRL Rue Jacques Jordaens 9 - 1000 Bruxelles Code Nace: 71121 - Activités d'ingénierie et de conseils techniques, sauf activités des géomètres del.: Wachtelaer Philemon

Agessys SPRLU Clos de l'oasis, 42 - 1140 Bruxelles Code Nace: 62010 - Programmation informatique 62020 - Conseil informatique 63110 - Traitement de données, hébergement et activités connexes del.: Alves Louis-Philippe

Banque BCP Luxembourg - Succursale Belgique SA Avenue Louise 211 - 1050 Bruxelles Code Nace: 66191 - Activités des agents et courtiers en services bancaires 66220 - Activités des agents et courtiers d'assurances del.: Navette Thierry

Bertrand Wittamer SCPRL Avenue Louise 137 - 1050 Bruxelles Code Nace: 69101 - Activités des avocats del.: Wittamer Bertrand

Biorganic Factory SPRL Rue Kindermans, 20 - 1000 Bruxelles Code Nace: 56101 - Restauration à service complet 56102 - Restauration à service restreint del.: Ratzel Philippe

BMFS SCRL Rue Au Bois 370 - 1150 Bruxelles Code Nace: 82300 - Organisation de salons professionnels et de congrès del.: Aubertin Patrick

Brabander Françis PPE Chemin des deux maisons, 63 - 1200 Bruxelles Code Nace: 61100 - Télécommunications filaires 61200 - Télécommunications sans fil 61900 - Autres activités de télécommunication del.: Brabander Françis

Cerix SA Rue de Strasbourg 3 - 1130 Bruxelles Code Nace: 77330 - Location et location-bail de machines de bureau et de matériel informatique del.: Nakle Tony

Duvinage Nicolas PPE Avenue Brugmann 506 - 1180 Bruxelles Code Nace: 0220001 - Exploitation forestière: abattage d'arbres et production de bois brut tels que les bois de mine, les échalas fendus, les piquets et les bois de chauffage 43291 - Travaux d'isolation 4329904 - autres travaux d'installation n.d.a., y compris l' del.: Duvinage Nicolas

Dynamic Solutions SPRL Avenue Brugmann 317 - 1180 Bruxelles Code Nace: 73200 - Études de marché et sondages d'opinion 78100 - Activités des agences de placement de main-d'oeuvre 82300 - Organisation de salons professionnels et de congrès del.: Mateos José

Ecopostale SA Rue de Linthout 176 - 1040 Bruxelles Code Nace: 49410 - Transports routiers de fret, sauf services de déménagement 52290 - Autres services auxiliaires des transports del.: Etienne Nicolas

EIS - Electronic Imaging Services SPRL Rue Sart Dames les Avelines 46 - 6210 Les-Bons-Villers Code Nace: 62010 - Programmation informatique 91011 - Gestion des bibliothèques, des médiathèques et des ludothèques del.: Villers Annick

Footii's SCS Place des Ronqières 16 - 7090 Ronquières Code Nace: 4615006 - intermédiaires du commerce en produits pharmaceutiques et articles orthopédique 47740 - Commerce de détail d'articles médicaux et orthopédiques en magasin spécialisé 86905 - Ambulante revalidatieactiviteiten - Activités de revalidation ambul del.: Gillet Grégory

Fullmark SA Rue Gouttier 6 - 1410 Waterloo Code Nace: 7311001 - het ontwerpen en voeren van reclame- en promotiecampagnes voor derden via de ve - la conception et la réalisation de campagnes publicitaires pour des tiers, en u del.: Schreck Nathalie

Hage Lucie PPE Rue Neerveld 61 - 1200 Bruxelles Code Nace: 82990 - Autres activités de soutien aux entreprises n.c.a. del.: Hage Lucie

Magner Dit Weitte Sphie PPE Avenue Brugmann 233 - 1050 Bruxelles del.: Magner dit Weitte Sophie

Mernier Dominique PPE Rue de la Vignette 87 - 1160 Bruxelles del.: Mernier Dominique

Phoenix Executive SPRL Avenue Louise 125 - 1050 Bruxelles Code Nace: 7810001 - Recherche, sélection, orientation et placement de personnel à l'intention de l'employeur ou du demandeur d'emploi: formulation des descriptions de postes; sélection et examen des cand.; vérif. réf. del.: Klaus Vera

Pierre Degand SA Avenue Louise 415 - 1050 Bruxelles Code Nace: 14130 - Fabrication d'autres vêtements de dessus 47711 - Commerce de détail de vêtements pour dame en magasin spécialisé 47712 - Detailhandel in herenbovenkleding in gespecialiseerde winkels - Commerce de détail de vêtements pour homme en magasin spécia del.: Degand Pierre

Poncelet Michaël PPE Rue de la Reinette 17 - 1000 Bruxelles del.: Poncelet Michael

Rama Rao SPRL Chaussée de La Hulpe, 226 - 1170 Bruxelles Code Nace: 56101 - Restauration à service complet del.: Jagannath Rao Viswa

Royen Véronique PPE Rue Stéphanie 166 - 1020 Bruxelles del.: Royen Véronique

Thunus Virginie PPE Avenue d'Italie 5 - 1050 bruxelles del.: Thunus Virginie

Unity Consulting SPRL Rue Rampe Gauloise 1 - 1020 Bruxelles Code Nace: 4741001 - Le commerce de détail d'ordinateurs et de logiciels non personnalisés 62010 - Programmation informatique 62030 - Gestion d'installations informatiques del.: Ahishakiye Frédéric

Valdeco - Valérie Hambye PPE Rue Emile Banning 59 - 1050 Bruxelles del.: Hambye Valérie

Viavectis SPRL Rue Gisseleire-Versé 26 - 1082 Bruxelles Code Nace: 70210 - Conseil en relations publiques et en communication 70220 - Conseil pour les affaires et autres conseils de gestion 73200 - Études de marché et sondages d'opinion del.: Ledur Nathalie

LANGUAGE TRAINING

GROUP COURSES

GOOD MORNING CLASSES (EN/DU)
FIVE o' CLOCK CLASSES (EN/DU)
SATURDAY MORNING CLASSES (EN/DU)

INDIVIDUAL COURSES

A LA CARTE (all languages)
'PÉGASE' intensive week (EN/DU/SP/FR)
MASTER BUSINESS LUNCH (EN/DU/SP/GER)

For more information:

T: +32 (0)2 627 52 52 / **E:** Info@f9languages.eu / www.f9languages.eu

We are certified Qfor

Bottom line:

Ontplooi uw internationale activiteiten samen met uw ING Relationship Manager.

Voor uw activiteiten in het buitenland kunt u op elk ogenblik rekenen op de expertise van uw ING Relationship Manager. En op die van een bank die over een internationaal netwerk beschikt in meer dan 40 landen. Uw ING Relationship Manager, de partner die u in België en over de hele wereld begeleidt.

www.ingcommercialbanking.be

ING

ING België nv – Bank – Vennootschapszetel: Marnixlaan 24, B-1000 Brussel – RPR Brussel – Btw BE 0403.200.393 – BIC (SWIFT): BBRUBEBB – IBAN (Rekening): BE45 3109 1560 2789 (310-9156027-89). Verantwoordelijke uitgever: Philippe Wallez, Marnixlaan 24, 1000 Brussel, België.